

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA AGEN
ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN BANDAR
LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi
Syarat-syarat Guna mendapatkan Gelar Sarjana S1
dalam Ilmu Dakwah**

Oleh:

EKA DENTI NURJANAH

NPM : 1441030088

Jurusan: Manajemen Dakwah



**FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
RADEN INTAN LAMPUNG
1440 H/2018 M**

**IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA AGEN
ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN BANDAR
LAMPUNG**

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana S1 dalam Ilmu Dakwah**

Oleh

Eka Denti Nurjanah

1441030088

Jurusan: Manajemen Dakwah

Pembimbing 1 : Dr. Hasan Mukmin, MA
Pembimbing II : Mubasit, S.Ag, MM

FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

RADEN INTAN LAMPUNG

1440 H/2018 M

ABSTRAK
IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN
MOTIVASI KERJA AGEN ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH
PAHOMAN BANDAR LAMPUNG

Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung didirikan Pada tahun 11 Februari 2009 dan di pimpin oleh Ibu Metty Melyani, RFP. Sebagai pemimpin pasar Asuransi prudential syariah selalu berusaha untuk menyediakan produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan nasabahnya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan dan pelatihan yang ada pada Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung ini adalah jenis pelatihan *Skill Training* (pelatihan keahlian) yaitu dengan menilai kebutuhan atau kekurangan dan kemudian diidentifikasi melalui penilaian yang teliti. Kemudian motivasi pada Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung yaitu motivasi instrinsik yaitu hal atau keadaan yang berasal dari dalam diri sendiri yang dapat mendorongnya melakukan tindakan yang lebih baik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis pelatihan dan Motivasi Kerja Agen pada Asuransi Prudential Syariah, Pahoman, Bandar Lampung. Metode penelitian yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah kualitatif. Dengan melakukan pendekatan ini penulis melakukan penelitian untuk menghasilkan data deskripsi terkait Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung. Populasi dalam penelitian ini berjumlah 41 orang dan dalam penentuan sampel menggunakan tehnik purposive sampling dengan kriteria tertentu, sehingga yang menjadi sampel dalam penelitian ini berjumlah 7 orang. Penelitian ini menggunakan tehnik pengumpulan data dalam menggali data penelitian lapangan.



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: JL. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung, Kode Pos 35131 Telp (0721) 78088

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi	: IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA AGEN ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN BANDAR LAMPUNG
Nama	: Eka Denti Nurjanah
Npm	: 1441030088
Jurusan	: Manajemen Dakwah
Fakultas	: Dakwah dan Ilmu Komunikasi

MENYETUJUI

Untuk dimunaqosyahkan dan dipertahankan dalam sidang Munaqosyah
Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Hasan Mukmin, MA

Mubasit, S.Ag, MM

NIP. 196104211994031002

NIP. 1973111419980310022

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag

NIP. 19706161997031002



**KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI**

Alamat: JL. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarampe, Bandar Lampung, Kode Pos 35131 Telp (0721) 78088

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul **“IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA AGEN ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN BANDAR LAMPUNG ”** disusun oleh Nama: Eka Denti Nurjanah NPM: 1441030088 Program Studi Manajemen Dakwah telah di ujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, pada hari/tanggal: Kamis/6 September 2018

Tim Penguji

Ketua Sidang	: Hj. Suslina Sanjaya, M.Ag	(.....)
Sekretaris	: M. Husaini, MT	(.....)
Penguji I	: Hj. Rodiyah, S.Ag. MM	(.....)
Penguji II	: Dr. Hasan Mukmin, MA	(.....)
Penguji pendamping	: Mubasit, S.Ag. MM	(.....)

Dekan

Prof. Dr. H. Khomsahrial Romli, M.Si
NIP. 19610409199031002

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eka Denti Nurjanah
Npm : 1441030088
Jurusan/Prodi : Manajemen Dakwah
Fakultas : Dakwah dan Ilmu Komunikasi

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Implementasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 01 September 2018
Penulis,

Eka Denti Nurjanah
1441030088

MOTTO

وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ^ص وَسُرُدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ الْغَيْبِ

وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴿١٠٥﴾

Artinya: Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan Rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakannya kepada kamu apa yang telah kamu kerjakan(At-Taubah: 105)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Kedua Orang Tuaku yang sangat saya cintai (Ayahanda Zainudin dan Ibunda Surati) yang telah membesarkan dan mendidik dengan penuh cinta dan kasih sayang. Terucap syukur dan terimakasih selama ini kepada beliau yang telah memberikan do'a restu serta dukungannya baik moril maupun materil. Semoga semuanya bernilai ibadah dimata Allah SWT.
2. Kepada adik-adik ku Dwi Aris Setiawan dan Septi Diana yang sangat aku cintai yang selalu meberikan doa, semangat dan dukungannya dan semoga kita menjadi anak-anak yang teladan dan semoga menjadi penerus bangsa yang beriman, berilmu dunia akhirat.
3. Dosen pembimbing I Bapak Dr. Hasan Mukmin MA, dan Dosen Pembimbing II Bapak Mubasit, S.Ag, MM terimakasih atas bantuan tenaga pikiran dan bimbingannya dari awal penyusunan sampai selesai.
4. Ketua jurusan Manajemen Dakwah Ibu Hj. Suslina Sanjaya S, Ag dan Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah Bapak M. Husaini, MT dan Bapak Rauf Tamim M. Pd yang telah membantu mengurus segala urusan menyangkut penyusunan Skripsi.
5. Teman-teman angkatan 2014 terkhusus MD C yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terimakasih atas kerjasamanya, bantuannya, motivasinya, kalian semua luar biasa.

6. Almamater tercinta Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah memberikan wawasan dan pengetahuan yang bermanfaat.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Desa Sidorejo Kecamatan Blambangan Umpu, Kabupaten Way Kanan pada tanggal 11 Juni 1996. Anak pertama dari tiga bersaudara, dari Ayahanda ZAINUDIN dan Ibunda SURATI .

Pendidikan penulis di mulai dari Sekolah Dasar Negeri (SDN) 1 Rambang Jaya pada tahun 2002-2008. Penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama Negeri (SMPN) 3 Kasui pada tahun 2008 lulus tahun 2011. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Atas Negeri (SMAN) 1 Kasui pada tahun 2011-2014 serta bergabung di Paskibra.

Pada tahun 2014 melanjutkan pendidikan keperguruan tinggi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Raden Intan Lampung Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi di Jurusan Manajemen Dakwah (MD) dan pada tahun 2017 sudah resmi menjadi Universitas Islam Negeri (UIN) Raden Intan Lampung. Selama di perguruan Tinggi penulis mengikuti organisasi Unit Kegiatan Mahasiswa BAHASA UIN Raden Intan Lampung 2014-2016. Dan pada tahun 2018 penulis menyelesaikan study di UIN Raden Intan Lampung.

Bandar Lampung, 01 September 2018

Yang membuat,

Eka Denti Nurjanah
1441030088

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb.

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT. Yang senantiasa memberikan rahmat, hidayah-Nya dan mempermudah semua urusan penulis. Shalawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Berkat Ridho dari Allah SWT akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bpk. Dr. H. Moh. Mukri, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
2. Bapak Prof. Dr. H. Khomsarial Romli, M.Si selaku Dekan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung .
3. Ibu Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M,Ag selaku Ketua Jurusan Manajemen Dakwah dan Sekertaris Jurusan Manajemen Dakwah Bapak M. Husaini, MT yang telah memberikan saran, masukan dan perhatian selama ini, dan yang telah membantu mengurus segala urusan menyangkut penyusunan Skripsi.
4. Bapak Hasan Mukmin, MA selaku pembimbing I dan Bapak Mubasit, S. Ag, MM Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan waktunya.
5. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama menuntut ilmu di Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung.

6. Staf Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan Staf Perpustakaan Fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi yang telah membantu penulis dalam mencari referensi guna menyelesaikan Karya Ilmiah ini.
7. Leader Asuransi Prudential Syariah Ibu Dewi Tarmin yang telah memberikan kesempatan dan bantuan kerja sama hingga terselesainya skripsi ini.
8. Rekan-rekan Pengurus Remaja Masjid Al-Awwabin Sukarame (Mas Edi, Mas Dharma, Mas Candra, Mas Yusuf Hizbulloh, Mas Diky, Mas Ridwan, Mas Dhani, Mas Ubaidillah, Mas Aiy, Mbak Via, Mbak Elita, Mbak Evi, Mbak Iis, Mbak Izati, Mbak Ana Sintia, Dr Lia, Mbak Riza, Mbak Nisfu) alhamdulillahijazakumullohuhoiroh atas motivasinya selama ini, kalian semua luar biasa, semoga kita bisa sukses dunia akhirat semuanya. amiiin
9. Rekan-rekan remaja Masjid Al-Awwabin Sukarame Bandar Lampung yang sangat luar biasa kalian semua, terimakasih sudah banyak mengajari arti itu perjuangan, banyak berbagi pengalaman kepada saya.
10. Rekan-rekan PPM (Pondok Pesantren Mahasiswa) Al-Awwabin Sukarame Bandar Lampung terimakasih suport yang luar biasa kita semua keluarga, dan semoga kita semua bisa sukses Dunia Akhirat dan apa yang menjadi cita-cita kita semua semoga di ijabah oleh Allah SWT. Amiin.

Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan ridho dan sekaligus sebagai catatan amal ibadah dari Allah SWT. Amiiin *Ya Rabbil 'Alamin*. Penulis menyadari penelitian ini masih terbatasnya ilmu, pemahaman, dan teori penelitian yang penulis miliki. Oleh karenanya kepada para pembaca kiranya dapat memberikan masukan dan saran-saran yang sifatnya

membangun. Dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi para pembaca pada umumnya. Amin *Ya Rabbil 'Alamin*.

Wassalamu'alaikum Wr, Wb

Bandar Lampung, 01 September 2018

Eka Denti Nurjanah

NPM. 1441030088

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Penegasan Judul.....	1
B. Alasan Memilih Judul.....	3
C. Latar Belakang Masalah	4
D. Rumusan Masalah	11
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	11
F. Metode Penelitian	12
G. Tinjauan Pustaka	19
BAB II PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP	
KINERJA AGEN	22
A. Pelatihan	22
1. Pengertian Pelatihan	22
2. Sasaran Pelatihan	24
3. Manfaat Pelatihan	26
4. Kebutuhan Pelatihan	30
B. Motivasi Kerja	31
1. Pengertian Motivasi	31

2. Membangun Motivasi.....	33
3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Motivasi.....	37
4. Teori Motivasi Terkait Dengan Kinerja	42

BAB III ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN, BANDAR LAMPUNG

A. Gambaran Umum Asuransi Prudential Syariah	50
1. Sejarah Berdirinya Asuransi Prudential Syariah	50
2. Daftar Jadwal Pelatihan	55
3. Empat Arti Logo Asuransi Prudential Syariah	57
4. Visi dan Misi Asuransi Prudential Syariah	58
5. Struktur Organisasi Asuransi Prudential Syariah	59
6. Budaya Organisasi.....	59
7. Produk-Produk Asuransi Prudential Syariah.....	62
8. Sarana Ibadah Pada Asuransi Prudential Syariah	69
B. Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung Penegasan Judul .	69

BAB IV IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA AGEN ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN, BANDAR LAMPUNG	79
1. Pelatihan	79
2. Motivasi Kerja	87

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	92
A. KESIMPULAN	92
B. SARAN	93

DAFTAR PUSTAKA	95
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Besar Asuransi Jiwa Berdasarkan Asset 2017	9
2. Perbedaan Asuransi Syariah dan Asuransi Konvensional	59
3. Ketentuan umum polis PSIA dan PSAA.....	76
4. Ketentuan umum PRUlink (<i>syariah</i>) <i>edu protection</i>	82
5. Ketentuan Umum PAA Badan Usaha	84

DAFTAR GAMBAR

1. Struktur Organisasi Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung 2017/2018, halaman 68
2. Logo Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung, halaman 65-67

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman Pengumpulan Data
2. Kartu Konsultasi
3. Bukti Hadir Munaqasyah
4. Surat Keputusan Judul Skripsi
5. Surat Kesiadaan Memberikan Izin Penelitian/Survey
6. Struktur Organisasi 2018 dan Profil Asuransi Prudential Syariah Pahoman,
Bandar Lampung

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Judul dalam penulisan ini adalah **“Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung ”**

”Untuk menghindari kesalahan dalam memahami judul diatas maka penulis uraikan secara singkat mengenai judul di atas:

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *implemmentation* yang artinya pelaksanaan sedangkan dalam kamus besar Bahasa Indonesia Implementasi artinya “pelaksanaan atau penerapan”¹

Pelaksanaan yaitu suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, implementasi atau pelaksanaan biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap siap.²

Pelatihan, Menurut Gomes adalah setiap usaha untuk memperbaiki performansi pekerja pada suatu pekerjaan tertentu yang sedang menjadi tanggung jawabnya, atau satu pekerjaan yang ada kaitannya dengan pekerjaannya. Sedangkan Payaman Simanjuntak mendefinisikan pelatihan merupakan bagian dari investasi SDM (*human investment*) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja, dan dengan demikian meningkatkan kinerja pegawai. Pelatihan biasanya dilakukan dengan kurikulum yang disesuaikan

¹ Aditya Bagus Pramana, *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia* (Jakarta: Alfa Media Press, 2015), h. 166.

²Pengertian pelaksanaan” (on-line), tersedia di: <http://www.apaarti.com> (10 Juli 2018)

dengan kebutuhan jabatan, diberikan dalam waktu yang relatif pendek, untuk membekali seseorang dengan keterampilan kerja.³

Motivasi kerja menurut Wakley dan Yuki adalah sesuatu yang menimbulkan semangat atau dorongan kerja⁴. Motivasi juga dapat diartikan sebagai akibat dari interaksi individu dan situasi. Jelas individu-individu itu memiliki dorongan-dorongan motivasi dasar yang berbeda⁵. Definisi lain dari motivasi adalah proses yang ikut menentukan intensitas, arah, dan ketentuan individu dalam usaha mencapai sasaran⁶.

Agen menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu orang atau perusahaan perantara yang mengusahakan penjualan bagi perusahaan atas nama pengusaha perwakilan.⁷ Agen asuransi dapat disebut sebagai ujung tombak pemasaran asuransi. Dalam memutuskan penjualan asuransi kepada calon nasabah atau pelanggan mereka mewakili perusahaan asuransi. Merekalah yang mengenal, melayani dan menguasai portopolio nasabah. Jadi agen asuransi yaitu wakil perusahaan asuransi yang mencari, mengumpulkan, dan melayani pemegang polis.

Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung adalah perusahaan asuransi jiwa dan jasa keuangan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan

³ Hani Handoko, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Yogyakarta: BPFE Yogyakarta, 1994), h. 112.

⁴ Khaerul Umam, *Perilaku Organisasi* (Bandung: Pustaka Setia,), h. 159.

⁵ *Ibid*, h. 160

⁶ *Ibid*, h. 161

⁷ Aditya Bagus Pramana, *Op. Cit*, h. 98

produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang sesuai dengan rencana keuangan yang di pilih. Lembaga ini di bentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan konsumen dan masyarakat.⁸

Yang dimaksud Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah adalah pelaksanaan pelatihan yang dilaksanakan dihari sabtu dan motivasi kerja yang dilaksanakan setiap hari senin dengan tema M3 (Monday, Morning, Motivation). Pelatihan dan motivasi kerja ini yaitu agar menciptakan para agen yang professional. Dan agen dalam penelitian ini yaitu berjumlah 6 orang dengan seorang leader ibu Dewi Tarmin.

B. Alasan Memilih Judul

Alasan penulis memilih judul **“Implementasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung”** ini yaitu :

1. Pelatihan dan motivasi kerja agen dalam Asuransi Prudential Syariah ini perlu di selenggrakan karena dengan adanya pelatihan dan motivasi kerja ini akan mencetak para agen yang professional.

⁸*Pru Fast Start, PT Prudential Life Assurance (Jakarta 12910,2015), h. 5.*

2. Asuransi prudential adalah asuransi terbaik dan terbesar nomor satu di Indonesia dengan berbagai macam penghargaan di tahun 2001 sampai tahun 2012, dan tepatnya di tahun 2013 Asuransi Prudential mendapatkan penghargaan *The Best 20Insurance Companies* 2013 dengan peringkat nomor satu pada perusahaan asuransi jiwa.
3. Agar penulis mendapatkan gelar difakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi, hal mana penelitian ini merupakan permasalahan yang berkaitan dengan jurusan Manajemen Dakwah fakultas Dakwah dan Ilmu Komunikasi UIN Raden Intan Lampung, tempat penulis menimba ilmu dan memperdalam pengetahuan, agar penulis mampu memahami topik yang dibahas, data dan literatur yang mendukung pembahasan skripsi ini cukup tersedia, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

B. Latar Belakang Masalah

Pelatihan sebagai dasar pendidikan yang menyangkut proses menambah ilmu untuk memperoleh dan meningkatkan keterampilan di luar sistem pendidikan yang berlaku dalam waktu yang relative singkat dengan metode yang lebih mengutamakan praktik dari pada teori. Sementara itu keterampilan adalah meliputi pengertian *physical skill, intellectual skill, social skill, managerial skill* dan lain-lain.

Pelatihan sangat penting bagi karyawan baru maupun karyawan yang sudah lama. Pelatihan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk

meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja di masa yang akan datang.⁹ Dapat disimpulkan juga bahwa pelatihan pada dasarnya merupakan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Disamping itu, program pelatihan tidaklah memperhitungkan apakah perusahaan berskala besar atau kecil. Pelatihan juga bukan merupakan pemborosan mengingat hasil atau manfaatnya jauh lebih besar dari pada biaya atau waktu yang harus disediakan.¹⁰

Motivasi dapat dipastikan memengaruhi kinerja, walaupun bukan satu-satunya faktor yang membentuk kinerja. Kedua faktor tersebut saling memengaruhi, termasuk pula pada proses motivasi, membangkitkan, mengarahkan, dan meneruskan. Pekerja akan lebih termotivasi apabila mereka percaya bahwa kinerja mereka akan dikenal dan dihargai. Perilaku termotivasi secara langsung dipengaruhi oleh kemampuan dan pengetahuan/keterampilan kerja individu, motivasi, dan kombinasi yang memungkinkan dan membatasi faktor konteks pekerjaan.¹¹

Pelatihan dan motivasi kerja di Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung ini dilaksanakan pada hari Sabtu dan Senin dan para agen yang rutin dalam mengikuti pelatihan dan motivasi kerja akan lebih bersemangat dan manfaat pelatihan ini yaitu dapat meningkatkan kinerja para agen baik agen lama maupun agen baru.

⁹ Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Rajawali Pers, Jakarta, 2009), h. 212.

¹⁰ Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Penerbit: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 66.

¹¹ Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 390.

Perkembangan asuransi di Indonesia saat ini menunjukkan kemajuan yang cukup menjanjikan, salah satunya dapat dilihat dari data Asosiasi Asuransi Jiwa Indonesia (AAJI) Menyatakan bahwa total pendapatan premi industri asuransi jiwa pada kuartal kedua 2015 meningkat 26,6% dan premi lanjutan sebesar 24,4%, kekuatan industri asuransi jiwa ditunjukkan pula oleh jumlah investasi yang meningkat 21% menjadi Rp. 320,21 triliun yang secara langsung turut meningkatkan total asset sebesar 23,2% menjadi Rp. 368,52 triliun.

Menurut riset pemeringkatan perusahaan asuransi jiwa yang dilakukan oleh infobank terdapat 126 perusahaan asuransi namun hanya 43 perusahaan asuransi yang tergolong baik dan bisa mendapatkan pemeringkatan, jasa asuransi terdiri dari tiga jenis yaitu asuransi kerugian adalah asuransi yang melindungi harta benda, kepentingan keuangan, tanggung jawab hukum dan asuransi diri, kedua adalah asuransi jiwa yaitu suatu kerja sama antara orang-orang yang menghindarkan atau meminimalkan resiko yang diakibatkan oleh resiko kematian, hari tua dan kecelakaan, ketiga asuransi sosial yaitu program asuransi jiwa yang diselenggarakan pemerintah berdasarkan undang-undang¹²

Dalam industri asuransi saat ini sangat banyak bermunculan beberapa perusahaan asuransi dan semakin bervariasi produk-produk yang di tawarkan. Salah satu produk asuransi yang paling banyak diminati oleh masyarakat Indonesia pada umumnya dan masih mendominasi di bisnis asuransi pada tahun 2015 adalah produk unit link.

¹²<http://asuransime.com>, 2018

Produk *Unit link* adalah produk asuransi yang memiliki manfaat proteksi dan adanya alokasi investasi. Investasi adalah suatu kegiatan menempatkan dana pada satu atau lebih dari satu jenis asset selama periode tertentu dengan harapan dapat memperoleh penghasilan dan atau keuntungan pada masa depan dan masa yang akan datang.

Manfaat proteksi dalam produk *unit link* memberikan perlindungan jika terjadi resiko meninggal dunia, perlindungan jika terjadi resiko mengalami kondisi kritis, perlindungan terhadap kesehatan serta memberikan perlindungan jika terjadi resiko kecelakaan yang terjadi secara tiba-tiba oleh nasabah atau pemegang polis.

Sedangkan alokasi investasi dapat digunakan untuk menggapai tujuan financial di masa depan seperti mempersiapkan dana pendidikan anak, persiapan dana pensiun, serta tujuan keuangan lainnya untuk masa depan. Asuransi jiwa unit link adalah asuransi yang memiliki unsur investasi.

Sejak meluncurkan produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi (Unit Link) pertamanya pada tahun 1999, prudential indonesia merupakan pemimpin pasar untuk produk tersebut di Indonesia. Di samping itu, prudential Indonesia juga menyediakan berbagai produk yang dirancang untuk memenuhi dan melengkapi kebutuhan para nasabahnya di Indonesia.

Salah satu kota yang menjadi pangsa pasar Asuransi Prudential Syariah adalah kota Bandar Lampung, kota Bandar Lampung banyak mempunyai

perusahaan Asuransi yang menawarkan produk utamanya berupa asuransi jiwa. Hal ini memungkinkan nasabah untuk lebih selektif dalam menentukan produk asuransi jiwa yang ditawarkan, serta memberikan alternatif bagi nasabah untuk memilih produk dan memutuskan pada perusahaan asuransi mana ia akan jadi nasabah. Terdapat beberapa perusahaan asuransi lainnya yang menjadi pesaing perusahaan asuransi prudential antara lain yaitu: AJB Bumi Putera, AXA life Indonesia, Jiwasraya, Manulife Indonesia, dan Allianz Indonesia. Masing-masing asuransi jiwa memiliki popularitas tersendiri, yang dapat dari hasil top Brand asset selama beberapa tahun pada table berikut:

Tabel 1.1 10 Besar Asuransi Jiwa Berdasarkan Asset 2017

NO	NAMA ASURANSI	ASET		%
		2017	2018	
1	PT Prudential Life Assurance	81,653	69,541	17,42
2	PT AJAFinancial	54,086	42,723	26,60
3	PT Asuransi Jiwasraya (Persero)	45,690	38,635	18,26
4	PT Asuransi Jiwa Manulifeindonesia	45,637	40,131	13,72
5	PT Asuransi Allianz Life Indonesia	35,725	31,636	13,01
6	PT AXA Mandiri Financial	29,947	25,393	17,93
7	PT Icndolife Persiontama	26,356	18,088	45,71
8	PT Asuransi Sinarmas Jiwa	24,838	13,122	89,28
9	PT Asuransi Jiwa Sequis Life	18, 733	16,521	13,39

10	PT BNI Life Insurance	15,734	12,740	23,50
	Sub total	378,425	308,530	22,65
	Pangsa (%)	73,77	72,74	
	Total asuransi jiwa	512,948	424,152	20,93

Table diatas memperlihatkan bahwa perusahaan asuransi prudential selalu menempati posisi pertama dalam hal merek. Hal ini dikarenakan asuransi prudential selalu bertujuan untuk memertahankan nasabahnya dalam menjalankan setiap aktivitas bisnisnya dan berupaya untuk meningkatkan loyalitas.

Setiap umat manusia dalam menjalani fase kehidupannya pasti mempunyai beberapa tujuan keuangan masing-masing dimana pada fase tersebut dapat saja terjadi resiko meninggal dunia ataupun ketidakmampuan yang bisa menghambat tujuan keuangan seseorang.

Allah SWT telah berfirman:

يٰۤاَيُّهَا الَّذِيْنَ ءَامَنُوْا اتَّقُوا اللّٰهَ وَلْتَنْظُرْ نَفْسٌ مَّا قَدَّمَتْ لِغَدٍ وَاتَّقُوا اللّٰهَ
 اِنَّ اللّٰهَ خَبِيْرٌۢ بِمَا تَعْمَلُوْنَ ﴿١٨﴾

Artinya: Hai orang-orang yang beriman, bertakwalah kepada Allah dan hendaklah Setiap diri memperhatikan apa yang telah diperbuatnya untuk hari esok (akhirat); dan bertakwalah kepada Allah, Sesungguhnya Allah Maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.(Q.S Al-Hasyr Ayat 18)¹³

¹³ Departemen Agama RI, *Al-Qur'an Tajwid Dan Terjemahan* (Jakarta: CV. Pustaka Jaya Ilmu, 2014), h. 548

وَالَّذِينَ يُتَوَفَّوْنَ مِنْكُمْ وَيَذَرُونَ أَزْوَاجًا وَصِيَّةً لِأَزْوَاجِهِمْ مَتَّعًا إِلَى الْحَوْلِ غَيْرَ
 إِخْرَاجٍ فَإِنْ خَرَجْنَ فَلَا جُنَاحَ عَلَيْكُمْ فِي مَا فَعَلْنَ فِي أَنْفُسِهِنَّ مِنْ مَعْرُوفٍ
 وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ ﴿٢٤٠﴾

Artinya: Dan orang-orang yang akan meninggal dunia di antara kamu dan meninggalkan isteri, hendaklah Berwasiat untuk isteri-isterinya, (yaitu) diberi nafkah hingga setahun lamanya dan tidak disuruh pindah (dari rumahnya). akan tetapi jika mereka pindah (sendiri), Maka tidak ada dosa bagimu (wali atau waris dari yang meninggal) membiarkan mereka berbuat yang ma'ruf terhadap diri mereka. dan Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana. (Q.S Al-Baqarah ayat 240)¹⁴

وَلْيَخْشَ الَّذِينَ لَوْ تَرَكَوْا مِنْ خَلْفِهِمْ ذُرِّيَّةً ضِعَفًا خَافُوا عَلَيْهِمْ فَلْيَتَّقُوا
 اللَّهَ وَلْيَقُولُوا قَوْلًا سَدِيدًا ﴿٩﴾

Artinya: Dan hendaklah takut kepada Allah orang-orang yang seandainya meninggalkan dibelakang mereka anak-anak yang lemah, yang mereka khawatir terhadap (kesejahteraan) mereka. oleh sebab itu hendaklah mereka bertakwa kepada Allah dan hendaklah mereka mengucapkan Perkataan yang benar.(Q.S An-Nisa ayat 9)¹⁵

Dalam dunia asuransi, setiap nasabah memiliki kriteria tersendiri untuk memilih perusahaan asuransi mana yang diinginkan oleh nasabah. Ada pemegang polis atau nasabah yang menginginkan suatu perusahaan asuransi bisa memberikan keuntungan lebih selain proteksi diri seperti investasi yang tinggi. Adapula nasabah yang menginginkan layanan yang lebih cepat, efisien, dan harga yang bisa terjangkau.

¹⁴ Ibid. h. 39.

¹⁵ Ibid. h. 78.

Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa, pelayanan yang dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan citra perusahaan. Konsumen akan menjatuhkan pilihan dan merasa puas kepada perusahaan asuransi yang mampu memberikan pelayanan yang baik, karena mereka menggunakan jasa asuransi dalam jangka relative panjang, sehingga pelayanan menjadi hal yang sangat penting.

Berdasarkan keterangan diatas, maka perlu untuk diadakan penelitian dengan pembahasan yang lebih jelas mengenai **“Implementasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung”**

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis ungkapkan pada latar belakang masalah diatas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi pelatihan dan motivasi kerja agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
2. Bagaimana menumbuhkan motivasi kepada para agen untuk mengikuti pelatihan?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

Ada beberapa alasan yang menjadi motivasi untuk memilih judul ini sebagai bahan untuk penelitian, diantaranya sebagai berikut:

1. Tujuan penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis pelatihan pada KPM Asuransi Prudential Syariah, Pahoman, Bandar Lampung?
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis motivasi agen yang di berikan pada Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
- c. Untuk mengetahui dan menganalisis cara menumbuhkan motivasi para agen untuk mengikuti pelatihan?

2. Manfaat penelitian

- a. Menambah pengetahuan/wawasan bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.
- b. Untuk memperkaya khasanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Asuransi.
- c. Sebagai tambahan masukan bagi para pembaca untuk dijadikan bahan pengetahuan.

E. Metode Penelitian

Metode adalah cara yang tepat untuk melakukan sesuatu dengan menggunakan pemikiran secara seksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan penelitian adalah pemikiran sistematis mengenai berbagai jenis masalah yang pemahamannya memerlukan pengumpulan dan penafsiran fakta-fakta.¹⁶

¹⁶ Cholid Narbuko dan Abu Ahmadi, *Methodologi Penelitian* (Jakarta: Bumi Aksara, 2004), h.1.

1. Jenis dan sifat penelitian

a. Jenis penelitian

Dilihat dari jenisnya maka penelitian ini adalah jenis penelitian lapangan (*field research*) yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data atau informasi masyarakat secara langsung.¹⁷ Penelitian ini meneliti kondisi objektif dilapangan tentang Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung.

b. Sifat penelitian

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu kondisi, suatu sistem pemikiran, ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang.¹⁸

Maksud dari metode ini penulis gunakan untuk menggambarkan yang sebenarnya, guna memberikan penjelasan terhadap pokok permasalahan yang diteliti dan bukan berarti bersifat menguji atau mencari teori baru, yaitu mendeskripsikan data-data tentang Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung.

¹⁷ Rosady Ruslan, *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2010), h. 32.

¹⁸ Moh Nazir, *Metode Penelitian*, (Bogor Selatan: Ghalia Indonesia, 2005), h. 54.

2. Populasi dan sampel

a. Populasi

Populasi adalah keseluruhan dari jumlah subjek yang diteliti, populasi disebut juga *univers* tidak lain dari daerah generalisasi yang diwakili oleh sampel.¹⁹

Populasi dalam penelitian ini adalah AD1 (Agency Director 1), AD (Agency Director), AAD (Associate Agency Director) yang berjumlah tiga, Admin, IT, Special Event, Polis Service, Humas, Bendahara, dan Agen yang berjumlah 30 Orang. Jadi total populasi dalam penelitian ini adalah 41.

b. Sampel

Sampel adalah sebagian atau elemen-elemen tertentu dari populasi yang akan diteliti.²⁰ Dalam memutuskan sample penulis menggunakan *Non-Probability Sampling* yaitu tidak memberikan peluang (kesempatan) yang sama bagi setiap unsur-unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi sample.²¹

Untuk lebih jelasnya, penulis menggunakan purposive sampling yaitu: pemilihan sampel pada karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai sangkut pautnya dengan karakteristik populasi yang sudah

¹⁹ Husain Usmani, *Metodelogi Penelitian Sosial*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2009), h. 42.

²⁰ Rosadi Ruslan, *Op. Cit*, h. 139.

²¹ *Ibid.* h. 156.

diketahui sebelumnya.²² Dan kriteria pada sample tersebut yaitu agen yang aktif mengikuti pelatihan dan leader yang aktif melatih dan memotivasi para agen.

Berdasarkan pendapat di atas, maka sebagai kriteria untuk menjadi sampel dalam penelitian ini adalah: “Para Agen tim leader Ibu Dewi Tarmin yaitu yang berjumlah 6 Orang”. Jadi sampel berjumlah 7 orang.

3. Metode Pengumpulan Data

Untuk memudahkan dalam pengambilan data lapangan penulis mempergunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Metode interview (wawancara)

Wawancara merupakan proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab, sambil bertatap muka antara penanya dengan sipenjawab atau responden dengan menggunakan alat yang dinamakan panduan wawancara.²³

Metode wawancara ini penulis menggunakan teknik wawancara berstruktur yaitu pihak pewawancara sebelum melakukan wawancara terlebih dahulu mempersiapkan daftar pertanyaan, untuk dibacakan saat melakukan wawancara dengan responden.²⁴

²² *Ibid.* h. 157.

²³ Moh.Nazir, *Op.Cit.* h. 194.

²⁴ Muhammad Teguh, *Metode Penelitian*, (Jakarta, Raja Grafindo Persada, 2005), h. 137.

Metode ini sebagai metode yang utama dalam pengumpulan data tentang Implementasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung. Karena metode ini dapat dijadikan untuk segala lapisan, sehingga penulis anggap cara yang paling tepat dan praktis untuk menghimpun data yang diperlukan dengan demikian informasi yang berkaitan dengan masalah dapat diperoleh dengan lengkap. Sedangkan yang di interview adalah Agency Director¹ dan Agency Director Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung yang ada kaitannya yang akan di teliti.

b. Metode Observasi

Observasi ialah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui suatu pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku objek sasaran.²⁵ Dalam hal ini peneliti dengan berpedoman kepada desain penelitiannya perlu mengunjungi lokasi penelitian untuk mengamati secara langsung berbagai hal atau kondisi yang ada di lapangan.

Penulis menggunakan jenis *observasi non partisipasi*, yaitu melakukan observasi yang tidak melibatkan peneliti secara langsung dalam kegiatan pengamatan untuk memperoleh data dan informasi di lapangan tanpa

²⁵ Abdurrohmat Fathoni, *Metode Penelitian Dan Teknik Penyusunan Skripsi* (Jakarta: Rineka Cipta, 2011), h. 104.

melibatkan diri, atau tidak menjadi bagian dari lingkungan sosial atau organisasi yang diamati.²⁶

Metode ini sebagai pelengkap data yang diperoleh dari interview dengan tidak ikut serta ambil bagian dalam kehidupan yang sedang di observasi secara aktif. Observasi tersebut bertujuan untuk mengamati dan mencermati bagaimana Impementasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung.

c. Metode Dokumentasi

Dokumentasi ialah mencari data mengenai hal-hal atau variable berupa catatan, transkrip dan buku-buku, surat kabar majalah dan sebagainya.²⁷ Penulis menggunakan metode ini mengharapkan agar menemukan data yang berkenaan tentang:

- 1). Sejarah pendirian Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung.
- 2). Dokumen-dokumen Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung.
- 3). Data-data yang berkaitan dengan subyek/obyek yang akan diteliti.

Data dimaksud meliputi: Gambaran umum Asuransi Prudential Syariah, visi dan misi, struktur organisasi dan informasi mengenai Impementasi

²⁶ Rosady Ruslan, *Op. Cit.* h. 36.

²⁷ Suharsini Arikunta, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek* (Jakarta: Rineka Cipta, 1998), h. 11.

Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung.

Kedudukan metode ini sebagai metode pembantu sekaligus sebagai pelengkap data-data tertulis maupun yang tergambar di tempat penelitian, sehingga dapat membantu penulis dalam mendapatkan data-data yang lebih objektif dan konkrit.

d. Metode Analisis Data

Proses selanjutnya sebagai kegiatan akhir, setelah semuanya terkumpul dengan lengkap, kemudian data diolah di analisis kemudian menyimpulkan. Dalam penganalisisan ini penulis menggunakan metode kualitatif, yaitu: digambarkan dengan kata-kata atau kalimat, kemudian dipisah-pisahkan menurut teori untuk diambil suatu kesimpulan.²⁸ Sedangkan teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik komparatif yaitu membandingkan antara teori dengan kenyataan di lapangan.

Dari analisa yang telah dilakukan, kemudian di tarik suatu kesimpulan dengan menggunakan metode induktif. Berfikir induktif adalah proses untuk membuat suatu proposisi umum berdasarkan pengamatan terhadap fakta-fakta secara khusus.²⁹ Dari kesimpulan ini adalah merupakan jawaban dari permasalahan yang ada dalam bahasan ini.

²⁸ IAIN Raden Intan Lampung, Pedoman Penulisan Skripsi (IAIN Raden Intan Lampung, 2016), h. 21.

²⁹ Rosady Ruslan, *Op. Cit.* h. 295.

F. Tinjauan Pustaka

Kajian tentang Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah yang dilakukan di perusahaan Asuransi Prudential maupun di perusahaan Asuransi lainnya telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya. Dalam karya-karya maupun penelitian sebelumnya memang telah ada pembahasan tentang hal tersebut, tetapi berbeda maksud, tempat penelitian dan objek yang dibahas. Sejauh penelusuran yang telah dilakukan, peneliti menjumpai hasil penelitian yang mempunyai titik singgung dengan judul yang diangkat dalam penelitian ini, yaitu:

“strategi perusahaan dalam meningkatkan kinerja dan loyalitas pelanggan pada AJB Bumiputera 1912 divisi Syariah.³⁰ oleh Ahmad Rifa’i Arief dari UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, fakultas Syari’ah dan Hukum tahun 2014, dalam pembahasannya penulis lebih memfokuskan kinerja perusahaan AJB (Asuransi Jiwa Bersama) Bumiputera Syariah Jakarta dalam meningkatkan hasil kerja karyawan melalui pendekatan kinerja MSDM (Manajemen Sumber Daya Manusia) serta dalam meningkatkan loyalitas pelanggan dalam melalui pendekatan kualitas pelayanan, dan pola komunikasi, untuk mengetahui strategi-strategi yang digunakan perusahaan dalam menjaga loyalitas konsumen serta kendala-kendala yang dihadapi perusahaan untuk menghasilkan kinerja yang maksimal.

Berdasarkan penelitian diatas, maka penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Peneliti memfokuskan motivasi kerja terhadap kinerja agen yang dilakukan di perusahaan Asuransi Prudential Syariah. Tentang bagaimana seorang leader memberikan motivasi kepada para agen untuk menumbuhkan motivasi kerjanya supaya para agen bisa menarik pelanggan.

³⁰ Ahmad Rifa’i Arief, *Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Dan Loyalitas Pelanggan pada AJB Bumiputera 1912 divisi Syariah* (Jakarta, Skripsi UIN Syarif Hidayatulloh, 2014)

Kemudian penelitian dari Hani Damayanti, Mahasiswa dari Universitas Lampung tahun 2016. Dengan judul penelitian “Pengembangan Human Capital dalam meningkatkan kinerja tenaga pemasar produk Asuransi Jiwa (studi pada Asuransi Prudential Indonesia)”³¹. Dalam pembahasannya pengembangan human capital dalam meningkatkan kinerja tenaga pemasar produk asuransi jiwa prudential Indonesia dilakukan dengan melakukan identifikasi komponen human capital, yaitu kemampuan individu, motivasi individu, kepemimpinan, suasana organisasi, dan efektifitas kelompok kerja. Peneliti memfokuskan tentang bagaimana meningkatkan kinerja karyawan di Asuransi Prudential Indonesia, yaitu dengan cara identifikasi komponen human capital yaitu kemampuan individu, motivasi individu, kepemimpinan, suasana organisasi dan efektifitas kelompok kerja.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya. Perbedaannya terletak pada motivasi kerja terhadap kinerja-kinerja para agen. Ini lebih memfokuskan bagaimana para agen agar bersemangat, termotivasi dirinya agar apa yang sudah menjadi target para agen segera terlaksana.

Penelitian Wiwin Purwati Implementasi Nilai-Nilai Islam dalam Proses Rekrutment dan Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Karyawan di BMT Muamalat Limpung. Berdasarkan hasil pengamatan proses recruitment di BMT Muamalat Limpung menggunakan metode tertutup dengan lebih mengutamakan nilai-nilai moral (sikap/atitude) dan kejujuran dari karyawan tersebut. Dengan menggunakan metode recruitment tertutup tersebut kurang sesuai dengan nilai-nilai Islam karena cenderung mengarah ke unsur Nepotisme. Kemudian diproses pelatihan dan pengembangan karyawan BMT Muamalat Limpung, sangat mengedepankan adanya pelatihan dan pelatihan. Dalam pelaksanaannya mereka juga memberikan pelatihan moral dan spiritual.³²

Berdasarkan uraian diatas, maka penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya perbedaannya terletak pada pelatihan karyawan. Pelatihan terdahulu

³¹ Hani Damayanti, *Pengembangan Human Capital Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pemasar Produk Asuransi Jiwa (Studi Pada Asuransi Prudential Indonesia)*, (Lampung: Skripsi Universitas Lampung Tahun 2016)

³² Wiwin Purwati, *Implementasi Nilai-Nilai Islam dalam Proses Recruitment dan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di BMT Muamalat Limpung*, Semarang: Universitas Islam Negeri Wali Songo

melakukan penelitian proses pelatihan dan pengembangan karyawan dalam pelaksanaannya mereka memberikan pelatihan moral dan spiritual, sedangkan penelitian yang penulis susun saat ini yaitu pelatihan dan motivasi kerja itu sangatlah penting dalam suatu perusahaan karena dengan adanya pelatihan dan motivasi kerja para karyawan akan lebih mudah untuk memahami dan merasa pada dirinya akan timbul semangat kerja yang sangat besar.

Berdasarkan yang telah dipaparkan diatas merupakan sebuah acuan penulis. Dari uraian di atas penulis tertarik untuk mengadakan penelitian lebih lanjut tentang Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung yang penulis teliti di daerah yang telah ditentukan peneliti.

BAB II

PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA

A. PELATIHAN

1. Pengertian Pelatihan

Pelatihan merupakan wahana untuk membangun Sumber Daya Manusia (SDM) menuju era globalisasi yang penuh dengan tantangan. Karena itu, kegiatan pelatihan tidak dapat diabaikan begitu saja terutama dalam memasuki era persaingan yang semakin ketat, tajam, berat pada abad millenium ini. Berkaitan dengan hal tersebut kita menyadari bahwa pelatihan merupakan fundamental bagi karyawan.¹

Pelatihan didefinisikan oleh Ivancevich sebagai usaha untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam pekerjaannya sekarang atau dalam pekerjaan lain yang akan di jabatnya segera. Pelatihan terkait dengan keterampilan dan kemampuan yang di perlukan untuk pekerjaan yang sekarang dilakukan. Pelatihan berorientasi kemasa sekarang dan membantu karyawan untuk menguasai ketrampilan dalam pekerjaannya.

As'ad mengemukakan bahwa pelatihan menyangkut usaha-usaha yang berencana yang diselenggarakan agar dicapai penguasaan akan keterampilan, pengetahuan, dan sikap-sikap yang relevan terhadap pekerjaan.²

Pelatihan sangat penting bagi karyawan baru maupun karyawan yang sudah lama. Pelatihan secara singkat didefinisikan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja di masa mendatang.

Pelatihan adalah salah satu bentuk edukasi dengan prinsip-prinsip pembelajaran. Langkah-langkah berikut dapat diterapkan dalam pelatihan:

¹Veithzal Rivai dan Ella Jauvani Sagala, *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan* (Jakarta: Rajawali Pers, 2009), h. 211.

² Edi Sutrisno, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Jakarta: Penerbit: Kencana Prenada Media Group, 2009), h. 67.

- a. Pihak yang diberikan pelatihan (*trainee*) harus dapat dimotivasi untuk belajar;
- b. *Trainee* harus mempunyai kemampuan untuk belajar
- c. Proses pembelajaran harus dapat dipaksakan atau diperkuat;
- d. Pelatihan harus menyediakan bahan-bahan yang dapat dipraktikkan atau diterapkan;
- e. Bahan-bahan yang dipresentasikan harus memiliki arti yang lengkap dan memenuhi kebutuhan;
- f. Materi yang diajarkan harus memiliki arti yang lengkap dan memenuhi kebutuhan.³

Dan dijelaskan dalam Q.S An-Nissa ayat 58

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ

أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝٥٨﴾

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha mendengar lagi Maha melihat.

³ Veithzal Rivai, *Op. Cit.* h. 212.

Jadi pelatihan Dapat disimpulkan bahwa Pelatihan menekankan kepada tanggung jawab yang dipikul oleh para manajer untuk melakukan pengembangan terhadap para pekerjanya. Pelatihan didefinisikan sebagai hubungan yang difasilitasi, pembelajaran yang dilaksanakan pada pekerjaan, dengan sebuah tujuan yang mempromosikan kemampuan yang dimiliki oleh seseorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan yang harus di selesaikan dengan peran-peran dari individu terhadap pekerjaannya pada saat ini ataupun pada masa yang akan datang. pelatihan mengombinasikan observasi-observasi dengan pemikiran-pemikiran serta menunjuk kepada kemampuan yang dimiliki oleh seseorang untuk berperan di dalam sebuah peran dari pekerjaan yang khusus. Secara khusus, pelatihan mengambil bentuk dari sebuah kursus pelatihan yang dapat berlangsung selama satu jam atau lebih dan dengan seseorang pelatih yang akan menyarankan dan memandu para peserta pelatihan di dalam memecahkan masalah-masalah manajerial, mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan pengembangan mereka dan memformulasikan tahap-tahap tindakan yang sesuai, dan sebuah proses untuk meningkatkan kompetensi karyawan. Disamping itu, program pelatihan tidaklah memperhitungkan apakah perusahaan berskala besar atau kecil. Pelatihan juga bukan merupakan pemborosan mengingat hasil atau manfaatnya itu lebih besar dari pada biaya atau waktu yang harus disediakan.

2. Sasaran pelatihan

Pada dasarnya setiap kegiatan yang terarah tentu harus mempunyai sasaran kegiatan yang jelas, memuat hasil yang ingin di capai dalam melaksanakan kegiatan tersebut, demikian pula dengan program pelatihan. Hasil yang ingin dicapai hendaknya dirumuskan dengan jelas agar langkah-langkah persiapan dan pelaksanaan pelatihan dapat di rumuskan dengan jelas akan dijadikan sebagai acuan penting dalam menentukan materi yang akan diberikan, cara dan sarana-sarana yang akan menyulitkan penyiapan dan pelaksanaan pelatihan sehingga dapat menjawab kebutuhan pelatihan.⁴

Sasaran pelatihan adalah sebagai berikut:

⁴Veithzal Rivai, *Op.Cit.* h. 214.

a. Meningkatkan produktifitas kerja

Pelatihan dapat meningkatkan performance kerja pada posisi jabatan yang sekarang. Kalau level of performance-nya naik/meningkat, maka berakibat peningkatan dari produktifitas dan peningkatan keuntungan bagi perusahaan.

b. Meningkatkan mutu kerja

Ini berarti peningkatan baik kualitas maupun kuantitas. Tenaga kerja yang berpengetahuan jelas akan lebih baik dan akan lebih sedikit berbuat kesalahan dalam organisasi.

c. Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan SDM

Pelatihan yang baik bisa mempersiapkan tenaga kerja untuk keperluan di masa yang akan datang. Apabila ada lowongan-lowongan, maka secara mudah akan di isi oleh tenaga-tenaga dari dalam perusahaan sendiri.

d. Meningkatkan moral kerja

Apabila perusahaan menyelenggarakan program pelatihan yang tepat, maka iklim dan suasana organisasi pada umumnya akan menjadi lebih baik. Dengan iklim kerja yang sehat, maka moral kerja juga akan meningkat.

e. Menjaga kesehatan dan keselamatan

Suatu pelatihan yang tepat dapat membantu menghindari timbulnya kecelakaan-kecelakaan akibat kerja. Selain dari pada itu lingkungan kerja akan menjadi lebih aman dan tenteram.

f. Menunjang pertumbuhan pribadi

Dimaksudkan bahwa program pelatihan yang tepat sebenarnya memberikeuntungan kedua belah pihak yaitu perusahaan dan tenaga kerja itu sendiri. Bagi tenaga kerja, jelas dengan mengikuti program pelatihan akan lebih memaksakan dalam bidang kepribadian, intelektual, dan keterampilan.⁵

Jadi, dengan adanya sasaran pelatihan baik itu bagi sebuah organisasi, individu, itu sama-sama dibutuhkan dalam suatu organisasi. Dan itu semua tentunya untuk kemajuan organisasi atau perusahaan tersebut. Dan juga dapat memberikan kejelasan bagi peserta tentang apa yang harus dilakukan dalam rangka mencapai tujuan serta dapat menghindari kemungkinan konflik antara penyelenggara dengan orang yang meminta pelatihan mengenai efektivitas pelatihan yang diselenggarakan.

3. Manfaat Pelatihan

a. Manfaat untuk karyawan

- 1). Membantu karyawan dalam membuat keputusan dan pemecahan masalah yang lebih efektif;
- 2). Melalui pelatihan dan pengembangan, variable pengenalan, pencapaian prestasi, pertumbuhan, tanggung jawab, dan kemajuan dapat diinternalisasi dan dilaksanakan;

⁵ Edi Sutrisno, *Op. Cit.* h. 69.

- 3). Membantu mendorong dan mencapai pengembangan diri dan rasa percaya diri;
 - 4). Membantu karyawan mengatasi stress, tekanan, frustasi, dan konflik;
 - 5). Memberikan informasi tentang meningkatnya pengetahuan kepemimpinan, keterampilan komunikasi dan sikap;
 - 6). Meningkatkan kepuasan kerja dan pengakuan;
 - 7). Membantu karyawan mendekati tujuan pribadi sementara meningkatkan keterampilan interaksi;
 - 8). Memenuhi kebutuhan personal peserta dan pelatihan;
 - 9). Memberikan nasihat dan jalan untuk pertumbuhan masa depan;
 - 10). Membangun rasa pertumbuhan dalam pelatihan;
 - 11). Membantu pengembangan keterampilan mendengar, bicara dan menulis dengan latihan;
 - 12). Membantu menghilangkan rasa takut melaksanakan tugas baru.
- b. Manfaat Untuk Perusahaan
- 1). Mengarahkan untuk meningkatkan profitabilitas atau sikap yang lebih positif terhadap orientasi profit;
 - 2). Memperbaiki pengetahuan kerjadan keahlian pada semua level perusahaan;
 - 3). Memperbaiki moral SDM;
 - 4). Membantu karyawan untuk mengetahui tujuan perusahaan;
 - 5). Membantu menciptakan image perusahaan yang lebih baik;

- 6). Mendukung otentisitas, keterbukaan, dan kepercayaan;
- 7). Meningkatkan hubungan antara atasan dan bawahan;
- 8). Membantu pengembangan perusahaan;⁶
- 9). Membantu mempersiapkan dan melaksanakan kebijakan perusahaan;
- 10). Memberikan informasi tentang kebutuhan perusahaan di masa depan;
- 11). Perusahaan dapat membuat keputusan dan memecahkan masalah yang lebih efektif;
- 12). Membantu pengembangan promosi dari dalam;
- 13). Membantu pengembangan keterampilan kepemimpinan, motivasi, kesetiaan, sikap dan aspek lain yang biasanya diperlihatkan pekerja;
- 14). Membantu meningkatkan efisiensi, efektivitas, produktivitas dan kualitas kerja;
- 15). Membantu menekan biaya dalam berbagai bidang seperti produksi, SDM, administrasi;
- 16). Meningkatkan rasa tanggung jawab terhadap kompetensi dan pengetahuan perusahaan;
- 17). Meningkatkan hubungan antar buruh dengan manajemen;
- 18). Mengurangi biaya konsultan luar dengan menggunakan konsultan internal;

⁶*Ibid.* h. 217.

- 19). Mendorong mengurangi perilaku merugikan;
 - 20). Menciptakan iklim yang baik untuk pertumbuhan;
 - 21). Membantu meningkatkan komunikasi organisasi;
 - 22). Membantu karyawan untuk menyesuaikan diri dengan perubahan;
 - 23). Membantu menangani konflik sehingga terhindar dari stress dan tekanan kerja;
- c. Manfaat dalam hubungan SDM, Intra dan antargrup dan pelaksanaan kebijakan
- 1). Meningkatkan komunikasi antargrup dan individual;
 - 2). Membantu dalam orientasi bagi karyawan baru dan karyawan transfer atau promosi;
 - 3). Memberikan informasi tentang kesamaan kesempatan dan aksi arifmatif;
 - 4). Memberikan informasi tentang hukum pemerintah dan kebijakan internasional;
 - 5). Meningkatkan keterampilan interpersonal;⁷
 - 6). Membantu kebijakan perusahaan, aturan dan regulasi;
 - 7). Meningkatkan kualitas moral;
 - 8). Membangun kohesivitas dalam kelompok;
 - 9). Memberikan iklim yang baik untuk belajar, pertumbuhan dan koordinasi;

⁷*Ibid.* h. 218.

- 10). Membuat perusahaan menjadi tempat yang lebih baik untuk bekerja dan hidup.

4. Kebutuhan Pelatihan

Pelatihan akan berhasil jika proses mengisi kebutuhan pelatihan yang benar. Pada dasarnya kebutuhan itu adalah untuk memenuhi kekurangan pengetahuan, meningkatkan keterampilan atau sikap dengan masing-masing kadar yang bervariasi. Kebutuhan dapat digolongkan menjadi:

- a. Kebutuhan memenuhi tuntutan sekarang. Kebutuhan ini biasanya dapat dikenali dari prestasi karyawannya yang tidak sesuai dengan standar hasil kerja yang dituntut pada jabatan itu. Meskipun tidak selalu penyimpangan ini dapat dipecahkan dengan pelatihan.
- b. Memenuhi kebutuhan tuntutan jabatan lainnya. Pada tingkat hierarki manapun dalam perusahaan sering dilakukan rotasi jabatan. Alasannya bermacam-macam, ada juga yang menyebutkan untuk membentuk orang generalis. Seorang manajer keuangan, sebelum dipromosikan menjadi general manajer tentunya perlu melewati jabatan fungsional lainnya.
- c. Untuk memenuhi tuntutan perubahan. Perubahan-perubahan, baik intern (perubahan sistem, struktur organisasi) maupun ekstern (perubahan teknologi, perubahan orientasi bisnis perusahaan) sering memerlukan adanya tambahan pengetahuan baru. Meskipun pada saat ini tidak ada persoalan antara kemampuan orangnya dengan tuntutan jabatannya, tetapi

dalam rangka menghadapi perubahan di atas dapat diantisipasi dengan adanya pelatihan yang bersifat potensial.⁸

B. MOTIVASI KERJA

1. Pengertian Motivasi

Istilah motivasi (*motivation*) berasal dari bahasa latin, yakni *movere*, yang berarti “menggerakkan” (*to move*). Motivasi merupakan salah satu unsur pokok dalam perilaku seseorang. ⁹motivasi seseorang ini tergantung pada kekuatan dari motivasi itu sendiri. Dorongan ini yang menyebabkan mengapa seseorang itu berusaha mencapai tujuan-tujuan, baik sadar ataupun tidak sadar. Dorongan itu pula yang menyebabkan seseorang itu berperilaku, yang dapat mengendalikan dan memelihara kegiatan-kegiatan, dan yang menetapkan arah umum yang harus ditempuh oleh seseorang tersebut.¹⁰

Ada macam-macam rumusan untuk istilah motivasi, seperti:

“mitchel berpendapat bahwa motivasi mewakili proses-proses psikologi, yang menyebabkan timbulnya, di arahnya, dan terjadinya persistensi kegiatan-kegiatan sukarela (*volunter*) yang diarahkan kearah tujuan tertentu”.

Gray menyatakan motivasi bahwa “motivasi merupakan hasil sejumlah proses yang bersifat internal atau eksternal bagi seorang individu, yang menyebabkan timbulnya sikap entusiasme dan persistensi dalam hal melaksanakan kegiatan-kegiatan tertentu”¹¹

Sedangkan Stephen P. Robbins menyatakan motivasi sebagai proses yang menyebabkan intensitas (*intensity*), arah (*direction*), dan usaha terus

⁸*Ibid.* h. 219.

⁹ Miftah Thoha, *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar dan Aplikasinya)*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012), h. 203.

¹⁰ *Ibid.* h. 207-208.

¹¹ Winardi, *Motivasi dan Pemotivasian Dalam Manajemen* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2011), h. 1-2.

menerus (*persistence*) individu menuju pencapaian tujuan. Intrensitas menunjukkan seberapa keras seseorang berusaha. Tetapi intensitas tinggi tidak mungkin mengarah pada hasil kinerja yang baik, kecuali usaha dilakukan dalam arah yang menuntungkan organisasi. Karenanya harus dipertimbangkan kualitas usaha maupun intensitasnya. Motivasi mempunyai dimensi usaha terus menerus. Motivasi merupakan ukuran berapa lama seseorang dapat menjaga usaha mereka. Individu yang termotivasi akan menjalankan tugas cukup lama untuk mencapai tujuan mereka.

Sementara itu, Jerald Greenberg dan Robert A. Baron berpendapat bahwa motivasi merupakan serangkaian proses yang membangkitkan (*arouse*), mengarahkan (*direct*), dan menjaga (*maintain*) perilaku manusia menuju pada pencapaian tujuan. Membangkitkan berkaitan dengan dorongan atau energy dibelakang tindakan. Motivasi juga berkepentingan dengan pilihan yang dilakukan orang dan arah perilaku mereka. Sedang perilaku menjaga atau memelihara berapa lama orang akan terus berusaha untuk mencapai tujuan.¹²

Ada pula pendapat yang menyatakan, bahwa motivasi berkaitan dengan persoalan bagaimana perilaku diawali, dienerji, dipertahankan, diarahkan, dihentikan, dan jenis reaksi subjektif macam apa terdapat didalam organisasi yang bersangkutan, sewaktu segala hal yang dikemukakan berlangsung.

Menurut James L. Gibson dkk., apabila kita mempelajari berbagai macam pandangan dan pendapat tentang persoalan motivasi, maka dapatlah kita tarik kesimpulan tentang motivasi yaitu:

- a. Para teoretisi menyajikan penafsiran-penafsiran yang sedikit berbeda tentang motivasi dan mereka menitikberatkan faktor-faktor yang berbeda-beda,
- b. Motivasi berkaitan dengan perilaku dan kinerja,
- c. Motivasi mencakup pengarahannya kearah tujuan,
- d. Dalam hal mempertimbangkan motivasi, perlu kita memperhatikan faktor-faktor: fisiologikal, psikologikal, dan lingkungan (*environmental*), sebagai faktor-faktor penting.

Dijelaskan dalam Q.S An-Nahl ayat 97

مَنْ عَمِلْ صَالِحًا مِّنْ ذَكَرٍ أَوْ أَتَىٰ وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهٗ حَيٰوةً

¹² Wibowo, *Manajemen Kinerja* (Jakarta: Pt. Raja Grafindo Persada, 2013), h. 378-379.

طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ ﴿١٧﴾

Artinya: Barangsiapa yang mengerjakan amal saleh, baik laki-laki maupun perempuan dalam Keadaan beriman, Maka Sesungguhnya akan Kami berikan kepadanya kehidupan yang baik[839] dan Sesungguhnya akan Kami beri Balasan kepada mereka dengan pahala yang lebih baik dari apa yang telah mereka kerjakan.

Dari pendapat-pendapat tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa motivasi merupakan dorongan terhadap serangkaian proses perilaku manusia pada pencapaian tujuan. Sedangkan elemen yang terkandung dalam motivasi meliputi unsur membangkitkan, mengarahkan, menjaga, menunjukkan, intensitas, bersifat terus-menerus dan adanya tujuan.

2. Membangun Motivasi

Teknik memotivasi harus dapat memastikan bahwa lingkungan di mana mereka bekerja memenuhi sejumlah kebutuhan manusia yang penting. Beberapa cara perlu dilakukan untuk dapat membangun motivasi.

a. Menilai sikap

Adalah penting bagi manajer untuk memahami sikap mereka terhadap bawahannya. Pikiran mereka dipengaruhi oleh pengalaman mereka dan akan membentuk cara bagaimana berperilaku terhadap semua orang yang dijumpai.¹³

Kekuatan yang mendorong manajer secara kuat memengaruhi perilaku motivasional. Karena itu penting untuk memahami asumsi dan

¹³ Wibowo, *Op.Cit*, h. 381.

prioritas, memberi perhatian terutama pada ambisi pribadi dan organisasi, sehingga dapat memotivasi orang lain dengan efektif. Apabila kita mengutamakan pekerjaan, maka kita akan sangat termotivasi dan karier kita akan mendapat keuntungan dari keberhasilan. Tetapi keberhasilan bukan hanya sekedar mencapai sasaran tugas, tetapi juga tentang membangun tim yang kreatif dan efisien yang akan berhasil, bahkan meskipun kita tidak berada di tempat.

Manajer perlu memastikan bahwa bawahannya mengetahui peran dan arti penting mereka. Manajer harus menunjukkan kompetensi pada setiap kesempatan, sehingga bawahan yakin atas kemampuan pemimpinnya. Disamping itu, manajer perlu memperbaiki *order or control* atau perintah dan pengendalian, dengan menggunakan manajemen kolaborasi.

b. Menjadi manajer yang baik

Manajer sering mengikuti kursus-kursus kepemimpinan, tetapi *goal leader* (pemimpin yang baik), tidak perlu menjadi *goal managers* (manajer yang baik). Kepemimpinan hanya satu bagian untuk menjadi manajer, dan manajer sukses memerlukan keterampilan kepemimpinan, sedangkan kemampuan lainnya sama pentingnya.

c. Memperbaiki komunikasi

Komunikasi antara manajer dengan bawahan dilakukan dengan menyediakan informasi secara akurat dan detail secepat mungkin. Informasi menyangkut apa yang ingin diberitahukan manajer maupun apa yang ingin

mereka ketahui. Beberapa alat komunikasi dapat dipergunakan seperti elektronik, pertemuan, jurnalisme internal, internal marketing, papan pengumuman dan telepon.

Sistem manajemen terbuka memfasilitasi pertukaran informasi dan pandangan di antara anggota tim, memungkinkan manajer dan bawahan bekerja bersama secara efektif. Bawahan perlu dijaga agar selalu mendapat informasi, karena tanpa informasi dirasakan sebagai ketidakpastian yang pada gilirannya membuat demotivasi.

Manajemen yang motivasional mendorong dan membina diskusi tentang keterlibatan dan kontribusi bawahan lebih lanjut. Diskusi dapat dilakukan secara formal maupun informal. Perlu dibuka kesempatan untuk menyampaikan pendapat berbeda yang sering menghasilkan konsensus. Apabila manajer tidak sependapat perlu dijelaskan alasannya. Berkomunikasi dan berpikir sangat penting untuk manajemen motivasional. Manajer harus dapat menyediakan waktu untuk melakukan komunikasi dengan manajer bawahan. Untuk memotivasi, manajer perlu terlihat oleh bawahan, dapat dihubungi, dan terkesan tidak terburu-buru.

Untuk memotivasi anggota tim perlu melibatkan mereka yang akan terkena pengaruh dari keputusan manajer melibatkan pekerja pada tahap awal akan mendorong semua anggota tim merasa bahwa mereka dapat membuat perbedaan. Yang paling penting adalah bahwa manajer tidak boleh terlihat dalam politik kantor. Mereka harus mengonsentrasikan diri

pada mengomunikasikan secara jelas maksud pesan yang disampaikan dan tidak memberi kesempatan deviasi dari perilaku.¹⁴

d. Menciptakan budaya tidak menyalahkan

Setiap orang yang mempunyai tanggung jawab harus dapat menerima kegagalan. Tetapi untuk memotivasi secara efektif diperlukan budaya tidak menyalahkan. Kesalahan harus dikenal, dan kemudian menggunakannya untuk memperbaiki kesempatan keberhasilan dimasa yang akan datang.

Pelajari dari kegagalan adalah sangat berharga, tidak hanya bagi individu yang terlibat, tetapi juga bagi organisasi. Mengambil sikap konstruktif dan simpatik pada kegagalan akan memotivasi berdasar ketakutan, tidak akan menciptakan keberhasilan jangka panjang.

e. Memenangkan kerja sama

Komponen dasar dari lingkungan motivasional adalah kerja sama, yang harus diberikan manajer kepada bawahan dan sebaliknya diharapkan dari mereka. Adalah penting mengawasi dan mendukung bawahan, namun perlu dipastikan tidak merusak motivasi di tempat pekerjaan.

Apabila bawahan meyakini bahwa manajer menghalangi jalur kariernya, maka akan cepat menjadi demotivasi. Sebagian pekerjaan manajer adalah memperkuat karier mereka sehingga harus menekankan pentingnya menjaga orang yang sangat baik. Dalam memberikan dukungan

¹⁴ *Ibid.* h. 383.

perlu diingat bahwa kita tidak boleh memberikan janji yang tidak mungkin kita berikan.

Memberikan insentif yang murah atau mudah adalah cara yang sederhana dan penting untuk memenangkan dan memelihara kerja sama. Hal tersebut dapat dilakukan dengan cara menyampaikan pengakuan di depan publik, memberi penghargaan tertulis, dan melalui pertemuan yang meningkatkan moral.

f. Mendorong inisiatif

Tanda yang pasti untuk motivasi tinggi adalah banyaknya inisiatif. Kemampuan mengambil inisiatif tergantung pada pemberdayaan dan lingkungan yang mengenal kontribusi. Semakin banyak kita mengharapkan orang, semakin banyak mereka memberi, selama kita mendukungnya.

Untuk itu orang perlu diberi kesempatan menggunakan inisiatifnya sendiri apabila mungkin. Semua bawahan perlu diberi dorongan untuk mencapainya dengan menetapkan target tinggi tetapi realistik.¹⁵

3. Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Motivasi

Motivasi sebagai proses psikologis dalam diri seseorang akan dipengaruhi oleh beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut dapat dibedakan atas faktor intern dan ekstern yang berasal dari karyawan.

a. Faktor Intern

¹⁵*Ibid.* h. 385.

Faktor intern yang dapat memengaruhi pemberian motivasi pada seseorang antara lain:¹⁶

1). *Keinginan untuk dapat hidup.*

keinginan untuk dapat hidup merupakan kebutuhan setiap manusia yang hidup di muka bumi ini. Untuk mempertahankan hidup ini orang mau mengerjakan apa saja, apakah pekerjaan itu baik atau jelek, apakah halal atau haram, dan sebagainya. Misalnya untuk mempertahankan hidup manusia perlu makan dan untuk memperoleh makan ini, manusia mau mengerjakan apa saja asal hasilnya dapat memenuhi kebutuhan untuk makan. Keinginan untuk dapat hidup meliputi kebutuhan untuk:

- a). Memperoleh kompensasi yang memadai;
- b). Pekerjaan yang tetap walaupun menghasilkan tidak begitu memadai dan;
- c). Kondisi kerja yang aman dan nyaman.

2). *Keinginan untuk dapat memiliki.*

Keinginan untuk dapat memiliki benda dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan. Hal ini banyak kita alami dalam kehidupan kita sehari-hari, bahwa keinginan yang keras untuk dapat memiliki itu dapat mendorong orang untuk bekerja. Contohnya: keinginan untuk dapat memiliki sepeda motor dapat mendorong seseorang untuk mau melakukan pekerjaan.

¹⁶ Edi Sutrisno, *Op. Cit*, h. 116.

3). *Keinginan untuk memperoleh penghargaan.*

Seseorang mau bekerja disebabkan adanya keinginan untuk diakui, dihormati oleh orang lain. Untuk memperoleh status sosial yang lebih tinggi, orang mau mengeluarkan uangnya, untuk memperoleh uang itu pun ia harus bekerja keras. Jadi, harga diri, nama baik, kehormatan yang ingin dimiliki itu harus diperankan sendiri, mungkin dengan bekerja keras memperbaiki nasib, mencari rizki, sebab status untuk diakui sebagai orang yang terhormat tidak mungkin diperoleh bila yang bersangkutan termasuk pemalas, tidak mau bekerja, dan sebagainya.

4). *Keinginan untuk memperoleh pengakuan.*

Bila kita perinci, maka keinginan untuk memperoleh pengakuan itu dapat meliputi hal-hal:

- a). Adanya penghargaan terhadap prestasi;
- b). Adanya hubungan kerja yang harmonis dan kompak;¹⁷
- c). Pimpinan yang adil dan bijaksana; dan
- d). Perusahaan tempat berkerja dihargai oleh masyarakat.

5). *Keinginan untuk berkuasa.*

Keinginan untuk berkuasa akan mendorong seseorang untuk bekerja. Kadang-kadang keinginan untuk berkuasa ini dipenuhi dengan cara-cara tidak terpuji, namun cara-cara yang dilakukannya itu masih

¹⁷ *Ibid.* h. 117.

termasuk bekerja juga. Apalagi keinginan untuk berkuasa atau menjadi pimpinan itu dalam arti positif yaitu ingin dipilih menjadi menjadi ketua atau kepala, tentu sebelumnya si pemilih telah melihat dan menyaksikan sendiri bahwa orang itu benar-benar mau bekerja, sehingga ia pantas untuk dijadikan penguasa dalam unit organisasi/kerja.

b. Faktor Ekstern

Faktor ekstern juga tidak kalah peranannya dalam melemahkan motivasi kerja seseorang. Faktor-faktor ekstern itu adalah:

1). Kondisi lingkungan kerja

Lingkungan pekerjaan adalah keseluruhan sarana dan prasarana kerja yang ada disekitar karyawan yang sedang melakukan pekerjaan yang dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Lingkungan kerja ini meliputi tempat kerja, fasilitas dan alat bantu pekerjaan, kebersihan, pencahayaan, ketenangan, termasuk juga hubungan kerja antara orang-orang yang ada ditempat tersebut.¹⁸

2). Kompensasi yang memadai

Kompensasi merupakan sumber penghasilan utama bagi para karyawan untuk menghidupi diri beserta keluarganya. Kompensasi yang memadai merupakan alat motivasi yang paling ampuh bagi perusahaan untuk mendorong para karyawan bekerja dengan baik. Adapun kompensasi yang kurang memadai akan membuat mereka kurang tertarik untuk bekerja keras, dan memungkinkan mereka bekerja tidak tenang, dari sini jelaslah bahwa besar kecilnya kompensasi sangat memengaruhi motivasi kerja para karyawan.

3). Supervisi yang baik

¹⁸*Ibid.* h. 118.

Fungsi supervise dalam suatu pekerjaan adalah memberikan pengarahan, membimbing kerja para karyawan, agar dapat melaksanakan kerja dengan baik tanpa membuat kesalahan.

Dengan demikian, posisi supervise sangat dekat dengan para karyawan, dan selalu menghadapi para karyawan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. Bila supervise yang dekat dengan para karyawan ini menguasai liku-liku pekerjaan dan penuh dengan sifat-sifat kepemimpinan, maka suasana kerja akan bergairah dan bersemangat. Akan tetapi, mempunyai supervisor yang angkuh mau benar sendiri, tidak mau mendengarkan keluhan para karyawan, akan menciptakan situasi kerja yang tidak menyenangkan, dan dapat menurunkan semangat kerja. Dengan demikian, peranan supervisor yang melakukan pekerjaan supervisi amat memengaruhi motivasi kerja para karyawan.

4). *Adanya jaminan pekerjaan.*

Setiap orang akan mau bekerja mati-matian mengorbankan apa yang ada pada dirinya untuk perusahaan, kalau yang bersangkutan merasa ada jaminan karier yang jelas dalam melakukan pekerjaan.¹⁹ Mereka bekerja bukannya untuk hari ini saja, tetapi mereka berharap akan bekerja sampai tua cukup dalam satu perusahaan saja, tidak usah sering kali pindah. Hal ini akan dapat terwujud bila perusahaan dapat memberikan jaminan karier untuk masa depan, baik jaminan akan

¹⁹*Ibid.* h. 119.

adanya promosi jabatan, pangkat, maupun jaminan pemberian kesempatan untuk mengembangkan potensi diri. Sebaliknya, orang-orang akan lari meninggalkan perusahaan bila jaminan karier ini kurang jelas dan kurang diinformasikan kepada mereka.

5). *Status dan tanggung jawab.*

Status atau kedudukan dalam jabatan tertentu merupakan dambaan setiap karyawan dalam bekerja. Mereka bukan hanya mengharapkan kompensasi semata, tetapi pada satu masa mereka juga berharap akan dapat kesempatan menduduki jabatan, orang merasa dirinya akan dipercaya, diberi tanggung jawab, dan wewenang yang besar untuk melakukan kegiatan-kegiatan. Jadi, status dan kedudukan merupakan dorongan untuk memenuhi kebutuhan *sense of achievement* dalam tugas sehari-hari.

6). *Peraturan yang fleksibel.*

Bagi perusahaan besar, biasanya sudah ditetapkan sistem dan prosedur kerja yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan. Sistem dan prosedur kerja ini dapat kita sebut dengan peraturan yang berlaku dan bersifat mengatur dan melindungi para karyawan.

4. Teori Motivasi Terkait Dengan Kinerja

Robert kreitner dan angelo kinicki membahas bahwa motivasi dapat diperoleh melalui:

a. Needs (kebutuhan)

Kebutuhan menunjukkan adanya kekurangan fisiologis atau psikologis yang menimbulkan perilaku. Teori motivasi berdasarkan hierarki kebutuhan dikemukakan Abraham Maslow yang menyatakan bahwa kebutuhan manusia berjenjang dari *physiological*, *safety*, *social*, *esteem*, dan *self-actualization*.

Implikasi dari teori Maslow menunjukkan bahwa kebutuhan yang terpuaskan dapat kehilangan potensi motivasional. Karenanya manajer disarankan memotivasi pekerja dengan memecah program atau pelaksanaan, dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan yang baru muncul atau tidak terpenuhi.²⁰

Dalam menghadapi *downsizing* atau pemberhentian yang menyebabkan stress dan ketidakamanan kerja, organisasi dapat menjalankan program dukungan dan pemotongan upah untuk membantu pekerja mengatasi perasaan, emosi, dan kepentingan financial.

b. Job Design (Desain Pekerjaan)

Job design adalah mengubah konten dan/atau proses pekerjaan spesifik untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kinerja. Metode yang dipergunakan untuk design kerja adalah *scientific management* (manajemen saintifik), *job enlargement* (perluasan kerja), *job rotation* (rotasi kerja), dan *job enrichment* (pengkayaan kerja).²¹

scientific management dikembangkan Frederick Taylor dengan menggunakan time and task study untuk mempertimbangkan cara yang paling efisien dan aman untuk melakukan pekerjaan. Sebagai,

²⁰ *Ibid.* h. 391.

²¹ *Ibid.* h. 392.

konsekuensinya pekerjaan menjadi spesialisasi dan terstandar. Teknik ini menjadi awal pengembangan teknologi *assembly line*.

Merancang pekerjaan dengan manajemen saintifik mengandung konsekuensi positif maupun negative. Sebagai konsekuensi positifnya, efisiensi dan produktifitas pekerja meningkat. Di sisi lain, pekerja yang disederhanakan dan berulang membuat ketidakpuasan kerja, kesehatan mental buruk, tingkat stress tinggi, dan rendahnya perasaan penyelesaian dan pertumbuhan pribadi. Prinsip manajemen *saintifik* tidak mengaplikasikan *professional knowledge workers*, dan tidak konsisten dengan kecenderungan memberdayakan pekerja dan tim kerja. Konsekuensi negative ini memperkuat jalan pada pengembangan *job design lainnya*.

Job enlargement, berkaitan dengan membuat lebih banyak variasi dalam pekerjaan dengan mengombinasikan tugas terspesialisasi dengan tingkat kesulitan berimbang. Banyak pendapat yang mengatakan hal ini sebagai *horizontally loading the job*. Pendukung dari *job enlargement* menyatakan bahwa dapat memperbaiki kepuasan pekerja, motivasi dan kualitas produksi. Sayangnya, penelitian menunjukkan bahwa *job enlargement* tidak mempunyai dampak positif signifikan dan berakhir pada kinerja. Rekomendasinya adalah menggunakan *job enlargement* sebagai bagian dari pendekatan yang lebih luas yang menggunakan teknik *multiple job design*.

Job rotation merupakan memindahkan pekerja dari satu pekerjaan spesialisasi ke lainnya. Dari pada hanya mengerjakan satu pekerjaan, pekerja dilatih dan diberi kesempatan mengerjakan dua atau lebih pekerjaan berbeda atas dasar rotasi. Dengan melakukan rotasi dari satu pekerjaan ke pekerjaan lain, manajer berkeyakinan dapat menstimulasi minat dan motivasi, sambil memberi pekerja perspektif organisasi yang lebih luas. Keuntungan lain dari *job rotation* adalah meningkatnya fleksibilitas pekerja dan mempermudah penyusunan skedul karena pekerja diberi *cross training* untuk melakukan pekerjaan berbeda. Pada gilirannya, *cross training* memerlukan pekerja belajar keterampilan baru yang dapat membantu mereka meningkat mobilitas.

Job enrichment merupakan aplikasi praktis dari teori *motivator-hygiene* Frederick Herzberg tentang kepuasan kerja. *Motivators* merupakan karakteristik pekerjaan dihubungkan dengan kepuasan kerja. Sedang *hygiene factors* merupakan karakteristik pekerjaan dihubungkan dengan ketidakpuasan kerja. *Job enrichment* adalah membangun prestasi, rekognisi, menstimulasi pekerjaan, tanggung jawab dan kemajuan dalam pekerjaan. Karakteristik ini disatukan ke dalam pekerja melalui *vertical loading*.²²

c. *Satisfafaction* (kepuasan)

²²*Ibid.* h. 393-394.

Terdapat lima model utama kepuasan kerja yang menunjukkan penyebab kepuasan kerja, yaitu ²³

1). *Need fulfillment* (pemenuhan kebutuhan)

Model ini dimaksudkan bahwa kepuasan ditentukan oleh tingkatan karakteristik pekerjaan memberikan kesempatan pada individu untuk memenuhi kebutuhannya.

2). *Discrepancies* (perbedaan)

Model ini menyatakan bahwa kepuasan merupakan suatu hasil memenuhi harapan. Pemenuhan harapan mencerminkan perbedaan antara apa yang diharapkan dan yang diperoleh individu dari pekerjaan. Apabila harapan lebih besar dari pada apa yang diterima, orang akan tidak puas. Sebaliknya diperkirakan individu akan puas apabila mereka menerima manfaat di atas harapan.

3). *Value attainment* (pencapaian nilai)

Gagasan *Value attainment* adalah bahwa kepuasan merupakan hasil dari persepsi pekerjaan memberikan pemenuhan nilai kerja individu yang penting.

4). *Equity* (keadilan)

Dalam model ini dimaksudkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari seberapa adil individu diperlakukan di tempat kerja. Kepuasan merupakan hasil dari persepsi orang bahwa perbandingan antara hasil kerja dan inputnya relative lebih menguntungkan dibandingkan

²³*Ibid.* h. 395.

dengan perbandingan antara keluaran dan masukan pekerjaan lainnya.

5). *Dispositional/genetic components* (komponen genetic/watak)

Beberapa rekan kerja atau teman tampak puas terhadap variasi lingkungan kerja, sedangkan lainnya kelihatan tidak puas. Model ini didasarkan pada keyakinan bahwa kepuasan kerja sebagian merupakan fungsi sifat pribadi dan faktor genetik. Model menyiratkan perbedaan individu hanya mempunyai arti penting untuk menjelaskan kepuasan kerja seperti halnya karakteristik lingkungan pekerjaan.²⁴

d. *Equity* (keadilan)

Equity theory adalah model motivasi yang menjelaskan bagaimana orang mengejar kejujuran dan keadilan dalam pertukaran sosial, atau hubungan member dan menerima. Komponen utama terkait dalam pertukaran antara *employee-employer* adalah *inputs* dan *outcomes*. Sebagai *inputs* adalah pekerja, untuk mana mereka mengharapkan hasil termasuk pendidikan, pengalaman, keterampilan, dan usaha. Di sisi *outcomes* dari pertukaran, organisasi mengusahakan pembayaran, tunjangan tambahan, dan rekognisi. *Outcomes* ini bervariasi sangat luas, tergantung pada organisasi dan tingkatannya.

e. *Goal setting* (penetapan tujuan)

Tujuan adalah apa yang diusahakan untuk dicapai individu, merupakan objek atau tujuan dari suatu tindakan. Dampak motivasional dari tujuan kinerja dan reward plan telah dikenal sejak lama. Antara lain

²⁴ *Ibid.* h. 504-505.

dikemukakan Frederick Taylor yang secara ilmiah menciptakan berapa banyak pekerjaan dengan kualitas tertentu seorang individu harus ditugaskan setiap hari. Ia mengusulkan bahwa bonus didasarkan pada penyelesaian standar *output*. Kemudian *goal setting* berkembang menjadi *management by objectives*, suatu sistem manajemen yang menghubungkan partisipasi dalam pengambilan keputusan, penetapan tujuan, dan umpan balik.

Menurut Locke, *goal setting* mempunyai empat mekanisme motivasional, yaitu:

- 1). *Goals direct attention*, tujuan yang secara pribadi bermakna cenderung memfokus pada satu perhatian pada apa yang relevan dan penting
- 2). *Goals regulate effort*, tidak hanya tujuan membuat kita mengerti secara selektif, mereka juga memotivasi kita untuk bertindak. Deadline menyelesaikan proyek memaksa kita menyelesaikannya. Tingkat usaha dikeluarkan secara proporsional dengan kesulitan tujuan.
- 3). *Goals increase persistence*, ketekunan merupakan usaha yang dikeluarkan pada tugas selama perpanjangan periode waktu. Orang yang tekun cenderung melihat hambatan sebagai tantangan yang harus diatasi daripada sebagai alasan untuk gagal

4). *Goal foster strategies and action plan*, tujuan dapat membantu karena tujuan mendorong orang mengembangkan strategis dan rencana aksi yang memungkinkan mencapai tujuan mereka. ²⁵

²⁵*Ibid.* h. 396-399.

BAB III

ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN, BANDAR LAMPUNG

A. Gambaran Umum Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung

PT. Prudential Life Assurance Indonesia berkantor pusat di Jl. Jend. Sudirman kav. 79 Prudential Tower, Setia Budi, Jakarta Selatan. Sedangkan Asuransi Prudential Life Assurance cabang Bandar Lampung terletak di kawasan yang sangat strategis yaitu di kawasan jl. Sudirman NO. 68B, Rawa Laut, Enggal, Bandar Lampung. Kawasan tersebut menghubungkan berbagai jalanan di kota Bandar Lampung. Hal tersebut menjadikan keuntungan tersendiri bagi Asuransi Prudential cabang Bandar Lampung karena lokasi dapat di akses dengan mudah oleh nasabah maupun calon nasabah.

Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung merupakan perusahaan asuransi jiwa dan jasa keuangan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang sesuai dengan rencana keuangan yang di pilih. Lembaga ini di bentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan consume dan masyarakat.

Gambar 1.**Perbedaan Asuransi Syariah Dan Asuransi Konvensional**

	Asuransi jiwa konvensional	Asuransi jiwa syariah
Kontrak	Kontrak jual beli, dimana tertanggung membayarkan sejumlah uang kepada penanggung untuk memberi penggantian kepadanya karena suatu kerugian akibat resiko yang dijamin	Kontrak utama adalah kontrak <i>tabarru'</i> yaitu sekumpulan orang setuju menghibahkan uang untuk saling bantu dalam menanggung resiko. Selain itu ada beberapa akad jual beli (<i>tijarah</i>), seperti: <ul style="list-style-type: none"> • Pemberian upah kepada perusahaan sebagai pengelola dana (<i>wakalah bil ujah</i>) • Bagi hasil, dimana 100% adalah dana peserta (<i>mudharabah</i>) • Bagi hasil, dimana pengelola dana juga menyertakan modal/dananya (<i>mudharabah musyarakah</i>)
Kepemilikan dana	Dana terkumpul dari premi setiap tertanggung menjadi milik perusahaan	Dana terkumpul berdasarkan kontrak <i>tabarru'</i> menjadi milik kolektif peserta. Perusahaan dikuasakan untuk mengelola dana tersebut dan atas pengelolaan tersebut berhak mendapatkan fee
Surplus underwriting	Keseluruhan surplus underwriting menjadi hak perusahaan	Keseluruhan surplus underwriting menjadi hak kolektif peserta, dan boleh diperlakukan berdasarkan ketentuan yang disepakati dalam kontrak dengan mengacu pada keputusan (fatwa) dewan syariah nasional.
Pengelola investasi	Beban melakukan investasi selama dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan	Beban melakukan investasi selama dalam batas-batas ketentuan perundang-undangan investasi Indonesia dan tidak

	investasi Indonesia	bertentangan dengan syariah islam. Contoh investasi yang dilarang: saham perbankan, rokok, dan minuman keras, dan juga produk keuangan dengan konsep bunga
Dewan pengawas syariah	Pengawasan dari dewan pengawas syariah tidak diperlukan.	Pengawasan dari dewan pengawasan syariah diperlukan untuk memastikan operasional perusahaan sesuai prinsip syariah.

Alamatnya yaitu jl. Sudirman NO. 68B, Rawa Laut, Enggal, Bandar Lampung 35111. Alamat web: WWW.Prudential.co.id¹

Mottonya *always listenings always understanding* “hanya dengan mendengarkan secara mendalam kami mengerti apa yang anda butuhkan untuk kenyamanan dan keamanan hidup anda dan keluarga”.

1. Sejarah Berdirinya Asuransi Prudential Syariah

Prudential merupakan perusahaan keuangan terkemuka asal London yang berdiri sejak tahun 1848, dan merupakan perusahaan asuransi jiwa dan jasa keuangan ritel terkemuka di Inggris, Eropa, Amerika Serikat, dan Asia. Perusahaan prudential memiliki posisi yang kuat pada tiga pasar terbesar dan paling menguntungkan di dunia, yaitu Inggris Raya dan Eropa, Amerika Serikat, Dan Asia. Pada tiga pasar ini, kekayaan global yang terus meningkat dan Demografi yang Dinamis memunculkan permintaan besar untuk produk proteksi jangka panjang dengan investasi.

¹ Observasi tanggal 21 Mei 2018

Prudential memiliki tujuan untuk membantu masyarakat dalam merencanakan keuangan mereka dan keluarga, dengan cara menyediakan produk-produk untuk mengatasi resiko keuangan yang sesuai dengan rencana keuangan yang di pilih.

Prudential merupakan grup jasa keuangan internasional terkemuka, Prudential menyediakan jasa asuransi dan layanan keuangan lainnya melalui anak usaha dan afiliasi di seluruh dunia.²

Di Asia, prudential merupakan grup asuransi jiwa terdepan dari segi cakupan pasar (market coverage), maupun jumlah pasar/Negara. Operasi bisnis asuransinya tersebar 12 negara yaitu: Republic Rakyat Tiongkok, Hongkong, India, Indoesia, Korea, Malaysia, Filipina, singapura, Taiwan, Thailand, Vietnam, dan kamboja. Prudential memiliki beberapa jalur distribusi yang kuat, dalam meyediakan berbagai pilihan simpanan, ivestasi, dan produksi perlindungan untuk memenuhi kebutuhan konsumen Asia yang beraneka ragam.

Asuransi terdiri atas dua bisnis asuransi yaitu asuransi jiwa (*Life Insurance*), dan asuransi umum (*General Insurance*). Dalam hal ini, prudential Indonesia merupakan perusahaan asuransi yang bergerak di bisnis asuransi jiwa. Asuransi jiwa juga dibagi menjadi dua jenis yaitu asuransi tradisional dan asurasi *Unit Link*.

²*Pru Fast Start, PT Prudential Life Assurance, Jakarta 2017 hlm 5*

Prudential Indonesia didirikan pada tahun 1995. Prudential Indonesia merupakan bagian dari prudential Plc, London, Inggris. Di Asia, prudential Indonesia menginduk pada kantor region Prudential Corporation Asia (PCA), yang berkedudukan di Hongkong.

Prudential Indonesia sebagai perusahaan di bidang jasa keuangan telah terdaftar dan diawasi oleh otoritas jasa keuangan (OJK). Lembaga ini dibentuk dengan tujuan agar keseluruhan kegiatan jasa keuangan di dalam sektor jasa keuangan terselenggara secara teratur, adil, transparan, dan akuntabel, serta mampu mewujudkan sistem keuangan yang tumbuh secara berkelanjutan dan stabil, dan mampu melindungi kepentingan Konsumen dan masyarakat (pasal 4 UU OJK).

PRU Syariah adalah produk asuransi yang di kaitkan dengan investasi berbasis syariah, yang terdiri dari **PRUlink syariah assurance account** dan **PRUlink syariah Investor Account**. PT Prudential Life Assurance (Prudential Indonesia) meluncurkan PRU *Syariah* pada 17 september 2007 yang lalu di JIExpo Kemayoran, Jakarta. Produk ini di hadirkan sesuai dengan ketentuan Fatwa Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (MUI).

Anggota Dewan Pengawas Syariah Prudential Indonesia: Dr. H. Anwar Ibrahim, Ir. H. Andiwarman A. Karim, MBA, MAEP, dan H. Ahmad Nuryadi Asmawi. LL. B, MA.

Fakta mengenai prudential Indonesia:

- a. Prudential Indonesia telah menjadi pemimpin pasar dalam penjualan produk asuransi jiwa yang dikaitkan dengan investasi (*unit link*) sejak produk ini di luncurkan tahun 1999.
- b. Sampai dengan 31 desember 2014 Prudential Indonesia memiliki 6 kantor pemasaran, yaitu di Bandung, Semarang, Surabaya, Denpasar, Medan, dan Batam serta 380 kantor pemasar mandiri (KPM) di seluruh Indonesia.
- c. Sampai ahir tahun 2014 Asuransi Prudential Indonesia melayani lebih dari 2,4 juta nasabah yang didukung oleh hampir 237. 000 tenaga pemasar berlisensi. Dan pada tahun 2014 prudential Indonesia mendapat penghargaan bergengsi sebanyak 40 penghargaan.³

Seiring berkembang pesatnya ekonomi syariah di Indonesia Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung berdiri Pada tahun 11 Februari 2009 dan di pimpin oleh Ibu Metty Melyani, RFP

2. Daftra Jadwal Pelatihan

No	Tanggal	Pelatih	Waktu	Materi Pelatihan
1.	7-07-2018	Helend hakim. RFP	09.00-11.30	Roleplay
2.	14-07-2018	Nonon. RFP	09.00-11.30	Ilustrasi
3.	21-07-2018	Eka. RFP	09.00-	Advanced recruit

³ Pru *Fast Start* (Pt. Prudential Life Assurance), 2015, h. 5-11.

			11.30	
4.	28-07-2018	Delva. RFP	09.00- 11.30	Presentasi
5.	4-08-2018	Dewi. RFP	09.00- 11.30	Grow 1-how to star
6.	11-08-2018	Furi. RFP	09.00- 11.30	Produk
7.	18-08-2018	Marlina. RFP	09.00- 11.30	GBOP
8.	25-08-2018	Reni. RFP	09.00- 11.30	Simple seling PSGB
9.	1-09-2018	Ida. RFP	09.00- 11.30	My First case
10.	8-09-2018	Puspa. RFP	09.00- 11.30	Hospitalization riders
11.	15-09-2018	Pauline. RFP	09.00- 11.30	Prudential financial advesor

4

⁴ Dokumentasi penelitian pada Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung, jadwal kegiatan pelatihan pada hari sabtu, Bandar lampung, 10 Juli 2018

3. Empat Arti Logo Asuransi Prudential

a. Gambar Manusia



Gambar manusia ini adalah gambar dari figur Dewi Prudence (Dewi Kebijaksanaan). Dewi Prudence merupakan ciri khas dan memiliki keterkaitan yang kuat dengan Prudential sejak pendiriannya pada tahun 1848. Sosok ini mewakili salah satu dari empat kebajikan utama dan mengandung arti perilaku bijaksana. Dewi Prudence selalu tampil dengan panah, ular, dan cermin

b. Gambar Anak Panah



Anak Panah:

Melambangkan kemampuan seorang pemanah yang jitu dan penuh perhitungan.

c. Gambar Ular



Jangan salah pada logo prudential juga ada gambar ular. Yang di belakang kepala orang tersebut bukan ikat rambut melainkan ular. Arti dari gambar ular adalah lambang dari kearifan.

d. Gambar Cermin



Gambar benda yang berada di depan orang bukanlah gambar tangan ataupun senjata melainkan gambar cermin. Adapun maksud dari gambar cermin tersebut adalah prudential itu mampu menggambarkan kemampuan seseorang untuk melihat dirinya apa adanya.⁵

3. Visi Dan Misi Asuransi Prudential Syariah

Visi:

Menjadi Agency besar dan kokoh dalam spiritual, fisik dan finansial

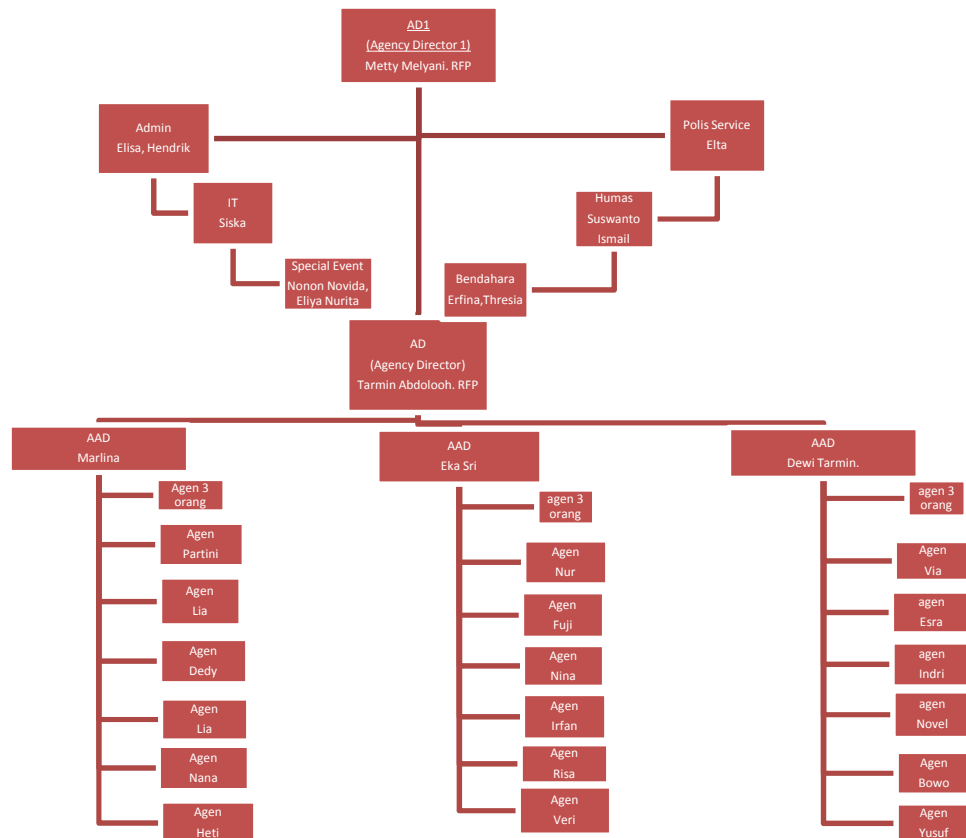
Misi:

- a. Memuliakan Allah/membina Iman dan ketakwaan kepada Tuhan YME
- b. Memberikan solusi dan pelayanan terbaik kepada nasabah
- c. Membantu mengembangkan pribadi tiap orang
- d. Mengupayakan kesejahteraan yang lebih kepada agen, leader dan karyawan
- e. Mengembangkan sikap pengetahuan dan keterampilan (untuk menjadi/menuju agency yang mandiri dan professional.⁶

⁵ *Ibid.* h. 4.

⁶ *Asuransi Prudential Syariah, Pahoman, Bandar Lampung.*

4. Struktur Organisasi Pada Asuransi Prudential Syariah



5. Budaya Organisasi Pada KPM Asuransi Prudential Syariah

Our value:

a. Gratefulness (bersyukur):

Ketulusan untuk mengungkapkan rasa syukur dan penghargaan terhadap dukungan dan kontribusi orang lain atas sukses yang dicapainya.

b. Resilience (daya lenting):

Kemampuan untuk bangkit dari kejatuhan dan kesulitan sampai berhasil mengatasi masalah secara tuntas dan kembali pulih. Kemampuan untuk melenting dan terus berjalan.

c. Enthusiasm (antusiasme):

Perpaduan antara gairah dan semangat yang menggebu untuk mencapai hasil, keinginan dan mimpi-mimpi

d. Action (action):

proses memperjuangkkn sesuatu disertai karakter yang kuat, focus pada tujuan dan memiliki ambisi untuk bekerja dengan standar di atas rata-rata, melakukan jauh dari yang diharapkan. proses mewujudkan mimpi menjadi kenyataan.

e. Teamwork (teamwork):

Proses bekerjasama dalam kelompok dengan kemampuan untuk menerima dan memahami kelebihan dan kekurangan masing-masing anggota kelompok, serta memastikan setiap individu bisa dimengerti dan didengar aspirasinya melalui pembentukan rasa saling percaya yang teruji melalui waktu, sehingga seluruh anggota kelompok memiliki keyakinan, saling mendukung untuk mencapai tujuan bersama.

6. Produk-produk Asuransi Prudential Syariah

Asuransi Prudential Syariah selalu menciptakan inovasi baru dan menawarkan produk-produk yang sesuai untuk nasabah, mulai dari asuransi jiwa tradisional hingga asuransi jiwa yang berbasis investasi.

a. Produk asuransi jiwa tradisional

Produk-produk asuransi tradisional di prudential:

1). **PRU** *life cover*

Pru life cover merupakan produk asuransi jiwa berjangka yang memberikan manfaat berupa uang pertanggungan apabila tertanggung meninggal dunia atau menderita cacat total dan tetap/*Total Permanent Disability (TPD)* Sebelum mencapai usia 60 tahun.

2). **PRU** *universal life*

PRU *universal life* merupakan produk asuransi jiwa tradisional yang memberikan manfaat berupa uang pertanggungan apabila tertanggung meninggal dunia atau menderita Cacat Total dan Tetap/*Total Permanent Disability (TPD)* sebelum mencapai usia 70 tahun.

3). **PRU***Protector Plan*

Di rancang untuk para keluarga terlindung secara financial dari berbagai peristiwa yang tidak diinginkan yang mungkin terjadi di kehidupan. Tidak hanya itu, sebagai program yang memberikan perlindungan asuransi jiwa sekaligus memiliki unsur premi dan simpanan (PDS).

4). **PRU** *safe guard*

PRU *safe guard* adalah produk tradisional yang memberikan manfaat perlindungan jiwa di antaranya:

- 1). Manfaat meninggal dunia baik karena alami atau kecelakaan
- 2). Manfaat kecelakaan; manfaat kecelakaan di tempat kerja
- 3). Manfaat penyakit khusus
- 4). Manfaat pengembalian premi apabila tertanggung tidak mengalami resiko hingga akhir masa perlindungan.

b. Produk Asuransi Jiwa *Unit Link*

Unit link adalah produk asuransi yang memiliki manfaat proteksi dan adanya alokasi investasi. Investasi adalah suatu kegiatan menempatkan dana pada satu atau lebih dari satu jenis asset selama periode tertentu dengan harapan dapat memperoleh penghasilan dan atau keuntungan pada masa depan.

Manfaat proteksi dalam produk *unit link* memberikan perlindungan jika terjadi resiko meninggal dunia, perlindungan jika terjadi resiko mengalami kondisi kritis, perlindungan terhadap kesehatan serta memberikan perlindungan jika terjadi resiko kecelakaan yang terjadi secara tiba-tiba.

Sedangkan alokasi investasi dapat digunakan untuk menggapai tujuan financial masa depan seperti mempersiapkan dana pendidikan anak, persiapan dana pensiun, serta tujuan keuangan lainnya untuk masa depan. Asuransi jiwa unit link adalah asuransi yang memiliki unsure investasi.

Investasi yaitu suatu kegiatan menempatkan dana pada satu atau lebih dari satu jenis asset selama periode tertentu dengan harapan dapat memperoleh penghasilan dan/atau peningkatan nilai investasi.

1). **PRUlink Syariah**

PRUlink Syariah adalah sebuah produk asuransi yang dikaitkan dengan investasi berbasis syariah. **PRUlink syariah** dirancang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan rancangan keuangan masa depan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah islam.

Manfaat **PRUlink syariah** sama seperti **PRUlink konvensional**. Perbedaan mendasar dari **PRUlink syariah** adalah bahwa produk ini menggunakan azas Risk Underwriting. Akad, Jenis akad pada produk **PRUlink syariah** adalah: Akad antara sesama pemilik polis/peserta menggunakan akad tabarru' yang disebut hibah. Akad antara pemilik polis/peserta dengan perusahaan asuransi syariah menggunakan akad tijarah yang disebut wakalah bil ujah.

Prudential Indonesia memiliki tiga jenis produk asuransi **PRUlink syariah**, yaitu:

- a). **PRUlink syariah investor account (PSIA)** dan **PRUlink syariah assurance account (PSAA)**

Ketentuan umum polis **PSIA** dan **PSAA**

Ketentuan umum polis	PSIA	PSAA
Mata uang	Hanya rupiah	Hanya rupiah
Usia masuk (ulang tahun berikutnya)	Sama dengan PIA: s/d 70 tahun	sama dengan PAA: 1 s/d 70 tahun
Akhir manfaat	Sama dengan PIA: sampai dengan peserta berusia 99 tahun	Sama dengan PAA: sampai dengan ahir manfaat
Masa pembayaran kontribusi (premi)	Sama dengan PIA: kontribusi (premi) tunggal	Sama dengan PAA: Kontribusi (premi) regular
Minimum kontribusi	Sama dengan PIA: Rp 12.000.000, -	Sama dengan PAA: Usia 1-15 tahun -Total minimum premi Rp 4.800.000/tahun atau USD 1.167 - Minimum Premi dasar Rp 1.440.000/tahun atau USD 400 dan PRU <i>saver</i> Rp 3.360. 000/ tahun atau USD 250

		<p>- apabila premi dasar kurang dari Rp 4. 800.000 maka PRU <i>saver</i> wajib untuk dipilih</p> <p>Usia 16-70 tahun:</p> <p>- Total minimum premi Rp 4.800.000/tahun atau USD 1.000</p> <p>- Minimum premi dasar Rp 3.000.000/tahun atau USD 1000 dan PRU <i>saver</i> Rp 1.800.000/tahun atau USD 250</p>
Minimum <i>Top-Up</i>	Sama dengan PIA: Rp 1.000.000,-	Sama dengan PAA: Rp 1.000.000,-
Maksimal <i>Top-Up</i>	Sama dengan PIA: tidak ada batasan maksimum jumlah <i>Top-Up</i>	Sama dengan PAA: tidak ada batasan maksimum jumlah <i>Top-Up</i>
Uang Pertanggunggaan (UP)	Sama dengan PIA: 125% dari Kontribusi Tunggal + Nilai Tunai (jika ada)	Sama dengan PAA: minimal 5x kontribusi berkala atau 20 juta, dan untuk maksimum UP akan bervariasi disesuaikan dengan usia tertanggung (peserta yang diasuransikan tersebut)
Jenis dana investasi (terpisah dari dana investasi PRUlink)	<ol style="list-style-type: none"> 1. PRUlink syariah rupiah equity fund (<i>investasi saham, resiko tinggi</i>) 2. PRUlink syariah rupiah managed fund (<i>investasi seimbang, resiko sedang</i>) 	

konvensional)	3. PRUlink syariah rupiah cash and bonf <i>fun (investasi deposit dan obligasi, resiko sedang)</i> 4. PRUlink syariah rupiah infrastructure and consumer equity fund) 5. PRUlink syariah rupiah Asia Pacific equity fund 	
Frekuensi pembayaran kontribusi	Sama dengan PIA: Tunggal atau sekali bayar	Sama dengan PAA: Tahunan, Setengah Tahunan, Kwartalan, dan Bulanan
Metode pembayaran kontribusi	Sama dengan PIA (detail mengenai cara pembayaran premi dapat mengacu kepada bagian pembayaran premi)	Sama dengan PAA (detail mengenai cara pembayaran premi dapat mengacu kepada bagian pembayaran premi)

b). **PRUlink syariah edu protection (PSEA)**

PRUlink (syariah) edu protections adalah produk asuransi jiwa terkait investasi (unit link) sebagai solusi pendidikan komprehensif yang bertujuan untuk membantu orang tua untuk mewujudkan impian masa depan pendidikan anak dengan memberikan perlindungan jiwa dan financial keluarga yang

dirancang khusus untuk membantu melindungi Dana Pendidikan putra/putrid anda.⁷

Ketentuan umum PRUlink (syariah)edu protection:

Mata uang	Rupiah
Usia masuk pemegang polis	21 (atau <21 tahun tetapi sudah menikah) ulang tahun sebenarnya
Tertanggung utama	1-15 tahun ulang tahun berikutnya
Tertanggung tambahan	20-65 tahun ulang tahun berikutnya
Masa perlindungan	sampai dengan anak berusia 18 atau 25 tahun
Manfaat bulanan minimal	min Rp. 500.000 maks Rp 30.000.000 (dengan kelipatan Rp 250.000)
Minimal premi	Rp. 6.000.000/tahun atau Rp 500.000/bulan

c). PRUlink untuk Badan Usaha

Produk **PRUlink** untuk Badan Usaha ini merupakan pengembangan dari produk sejenis, yaitu **PRUlink Assurance Account** (“PAA”) dan **PRUlink syariah assurance account** (“PSAA”) yang telah dipasarkan untuk individu namun dengan pemegang polis adalah badan usaha dan jumlah minimum tertanggung/peserta yang diajukan sekaligus adalah 5 orang.⁸

Ketentuan Umum PAA Badan Usaha adalah sebagai berikut:

Spesifikasi	Pemegang Polis Badan Usaha PAA	Pemegang Polis Badan Usaha PSAA
Mata Uang	IDR	IDR

⁷*Pru Fast Start, PT Prudential Life Assurance (Jakarta 12910,2015), h. 51*

⁸*Ibid.*, h. 7

Usia Masuk Tertanggung	16-70 tahun (ulang tahun berikutnya)	16-70 tahun (ulang tahun berikutnya)
Minimum premi	Rp 100.000,-/bulan/polis (tanpa PRUsaver). Minimal 5 calon tertanggung per perusahaan	Rp 100.000,-/bulan/polis (tanpa PRUsaver). Minimal 5 calon peserta per perusahaan.
Minimum PRUsaver	Rp 600.000,-/tahun/polis atau Rp 50.000,-/bln/polis	Rp 600.000,-/tahun/polis atau Rp 50.000,-/bln/polis
Minimum TOP UP Tunggal	Rp 600.000,-/ Top-up Tunggal	Rp. 600.000,-/Top-up Tunggal
<i>Underwriting</i>	Proses <i>underwriting</i> dan SPAJ yang digunakan tertanggung dari jenis manfaat dan jumlah tertanggung yang sedang diajukan	Proses <i>underwriting</i> dan SPAJ yang digunakan tertanggung dari jenis manfaat dan jumlah tertanggung yang sedang diajukan
Alokasi Investasi Premi	Tahun 1 : 0% Tahun 2 : 50% Tahun 3-5 : 85% Tahun 6+ : 100%	Tahun 1 : 0% Tahun 2 : 50% Tahun 3-5 : 85% Tahun 6+ : 100%
Biaya Administrasi Biaya Asuransi	Rp 27.500 Akan dikenakan selama polis aktif dan besarnya tergantung di antaranya pada riwayat kesehatan, usia, jenis kelamin, merokok/tidak merokok, dan besarnya uang pertanggungan	Rp 37.500 Akan dikenakan selama polis aktif dan besarnya tergantung di antaranya pada riwayat kesehatan, usia, jenis kelamin, merokok/tidak merokok, dan besarnya uang pertanggungan
Manfaat Dasar	1. Manfaat kematian (Death Benefit) Dibayarkan sejumlah UP Dasar PAA 2. Manfaat cacat total dan tetap (total and permanenet disability)	

	<p>Bila terjadi resiko cacat total dan tetap terjadi sebelum usia 70 tahun manfaat yang akan diterima (maximum uang pertanggungan Rp. 2000.000.000,-) adalah sbb:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tahap 1 : 20% x Uang Pertanggungan (UP) + Nilai Tunai (jika ada) ▪ Tahap 2 : 80% x Uang Pertanggungan
--	--

Ketentuan Prudential Indonesia untuk penerimaan calon pemegang polis non individu adalah badan usaha dengan bentuk usaha yang berbadan hukum, yaitu:

1. Perseroan terbatas (PT)
2. Yayasan
3. Koperasi
4. Firma
5. CV (*Commanditaire Vennootschap*)/persekutuan komanditer

7. Sarana Ibadah di Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung

Terdapat ruangan mushola di lantai dua Kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung.

B. Implementasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung

Pelatihan didefinisikan sebagai hubungan yang difasilitasi, pembelajaran yang dilaksanakan pada pekerjaan, dengan sebuah tujuan yang mempromosikan kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan yang diasosiasikan dengan peran-peran dari

individu terhadap pekerjaannya pada saat ini ataupun pada masa yang akan datang.

Pelatihan pada Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung ini diikuti oleh seluruh agen baru ataupun agen lama, dengan tujuan ahiryaitu untuk menambah jumlah nasabah dan agar menjadi agen-agen yang professional di bidang asuransi.

Sebagaimana dalam wawancara penulis dengan Associate Agency Director yaitu Ibu Dewi Tarmin di Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung. Pelatihan adalah suatu proses, kegiatan belajar atau menambah ilmu pengetahuan dimana orang-orang mencapai kemampuan tertentu, dan meningkatkan pengetahuan dan keterampilan sebagai suatu kegiatan untuk meningkatkan kinerja saat ini dan kinerja di masa yang akan datang. Hal ini dilakukan agar seluruh aspek dari perusahaan mengerti dan dapat berkontribusi dalam mencegah terjadinya pencucian uang.⁹

Pada awalnya sebelum para calon tenaga pemasar baru melakukan ujian AAJI mereka harus mengikuti pelatihan *Fast Star* yaitu program pelatihanwajib yang diadakan satu bulan sekali selama tiga hari tiga malam dan di laksanakan di prudential, pelatihan ini wajib diikuti oleh para tenaga pemasaran (agen) baru. Yang di hadiri oleh seluruh calon tenaga pemasar yang ada di seluruh Indonesia dan di isi oleh pemateri langsung dari Jakarta. Pelatihan ini membekali para agen baru dengan pengetahuan menyeluruh

⁹ Dewi Tarmin Associate Agency Director, Bandar Lampung, wawancara 22 Juni 2018

tentang profil perusahaan dan jaringan bisnis, konsep dasar asuransi, produk-produk asuransi, prosedur operasional asuransi, pembekalan ujian AAJI dan membuat janji temu dengan calon nasabah. Dengan mengikuti pelatihan ini, para agen baru dapat melengkapi diri mereka dengan informasi dan pengetahuan yang dibutuhkan sehingga mampu melayani para calon nasabah dengan lebih baik. Kemudian di akhir pelatihan para calon tenaga pemasar mereka akan melaksanakan ujian *Fast Star* yaitu ujian yang dilaksanakan sebelum ujian AAJI.

Tujuan pelatihan ini yaitu:

- a. Agar para peserta pelatihan mengerti dan untuk meningkatkan pengetahuan tentang profil dan jaringan bisnis perusahaan
- b. Paham dan mengerti tentang konsep dasar asuransi jiwa
- c. Memiliki pengetahuan yang lebih baik dan mendalam mengenai produk-produk yang ditawarkan oleh Asuransi prudential syariah
- d. Mengetahui dan memahami proses dan prosedur di bagian *new business and underwriting*
- e. Mengetahui cara mengisi Surat Pengajuan Asuransi Jiwa (SPAJ) dengan benar dan kelengkapan dokumen
- f. Mengetahui mekanisme pembayaran premi dan pembentukan premi pertama
- g. Memiliki pemahaman lebih baik tentang Anti Pencucian Uang (*Anti Money Laundering-AML*) dan lulus ujian AML tersebut
- h. Mengetahui definisi suap dan korupsi
- i. Memiliki pemahaman yang lebih baik tentang etika bisnis asuransi jiwa
- j. Memiliki kemampuan untuk membuat janji temu dengan calon nasabah dengan cara professional.¹⁰

Setelah para tenaga pemasar baru (agen) lulus ujian AAJI mereka harus mengikuti pelatihan yang di adakan pada hari sabtu di Asuransi Prudential

¹⁰ Dewi Tarmin Associate Agency Director, Bandar Lampung, wawancara 06 Juli 2018

Syariah Pahoman, Bandar Lampung. Pengisi materi yaitu para leader lokal, dan para peserta training yaitu para agen-agen yang ada di kantor tersebut. Baik agen baru atau agen lama dan setiap minggunya training tersebut dibagi dalam beberapa kelas sesuai dengan hasil meeting para leader di setiap awal bulan. Dan biasanya jadwal sudah ditempel di papan pengumuman dan di share di berbagai grup. Materi Training yang di adakan pada hari sabtu tersebut yaitu membahas tentang profil perusahaan dan jaringan bisnis, konsep dasar asuransi, produk-produk asuransi, prosedur operasional asuransi, membuat janji temu dengan calon nasabah, recruitment, dilatih rasa percaya diri, dan cara menjual.

Pentingnya pelatihan di Kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung yaitu dengan mengikuti pelatihan yang efektif secara signifikan sangat berpengaruh terhadap peningkatan proses kerja dan hasil kerja yang luar biasa pesatnya. Dan dengan adanya pelatihan ini juga agar para agen atau tenaga pemasar baik yang lama atau yang baru mereka mengetahui ilmu secara menyeluruh tentang semua hal yang mencakup ilmu asuransi, bukan hanya ilmu dasarnya saja tapi untuk seorang agen harus mengetahui semua hal tentang asuransi secara menyeluruh dengan begitu ketika agen berhadapan langsung dengan calon nasabah para agen semakin percaya diri untuk mempromosikan diri mereka bahwa mereka adalah seorang konsultan keuangan keluarga bagi para calon nasabah.

Jika para agen bermalas-malasan untuk datang mengikuti training pada hari sabtu tentu mereka tidak akan percaya diri jika berhadapan langsung dengan para calon nasabah. Maka dari itu ini adalah tugas besar leader yaitu agar selalu untuk memberi semangat dan motivasi kepada para agen apalagi untuk para agen yang masih baru. biasanya para agen baru mereka masih enggan untuk datang dan mengikuti pelatihan yang di adakan di kantor, dengan berbagai alasan dan berbagai kesibukan mereka. Tetapi di sini leader lah yang harus berkerja keras untuk memotivasi para agen-agen yang kurang semangat untuk mendatangi pelatihan, yaitu dengan memberikan penjelasan kepada mereka bahwa dengan para agen mengikuti pelatihan mereka bisa mendapatkan ilmu-ilmu secara menyeluruh tentang ausransi dan mereka harus menumbuhkan niat yang ikhlas dan harus tulus berjuang untuk menuntut ilmu, dan para agen yang mengikuti pelatihan tanpa adanya minat pada dirinya sudah tidak akan membawa hasil kerja yang memuaskan dan maksimal. Sebaliknya, dengan timbulnya minat, maka perhatiannya terhadap pelatihan yang dijalani akan semakin besar. Oleh karena itu, sebelum agen menjalani pelatihan, hendaknya mereka diberikan penjelasan mengenai arti dan tujuan pelatihan terlebih dahulu. Dengan adanya pemahaman tersebut, maka para agen baru maupun agen yang sudah lama yang akan mengikuti pelatihan akan termotivasi untuk mengikutinya. Terdapat dua hal yang harus diperhatikan pelaku bisnis untuk mencapai pelatihan yang efektif. Pertama, memerhatikan

posisi pelatihan dalam proses bisnis, dan kedua berkaitan dengan tahapan-tahapan pemrograman dan pengimplementasian pelatihan.

Manfaat mengikuti pelatihan:

- a. Agen mampu meningkatkan motivasi kerja dalam setiap situasi dan keadaan
- b. Agen selalu termotivasi untuk memberikan pelayanan prima
- c. Agen terhubung dengan penuh empati, jiwa besar, toleransi, tulus, dan ikhlas kepada atasan, dan rekan kerja
- d. Agen menjadi lebih profesional dalam merespon tuntutan dan permintaan manajemen
- e. Agen mampu bekerja dalam tim kerja yang solid di dalam kolaborasi yang efektif
- f. Agen mampu menguatkan potensi diri dengan manajemen diri dan mengelola stress dengan cerdas
- g. Agen mampu meningkatkan kecerdasan emosional di tempat kerja dan mampu meningkatkan komunikasi yang baik ditempat kerja
- h. Agen mampu menata kekuatan berfikir positif untuk meningkatkan kinerja dan mampu mengelola waktu, dan tujuan dengan baik.

Selain pelatihan untuk menambah semangat para agen ada sebuah acara yang bertepatan pada hari senin yaitu M3 (Monday, Morning, Motivation),

yaitu acara motivasi dan pengumuman hasil penjualan para tenaga pemasar setiap minggunya. Seminggu sekali di sebelumnya. Dan acara ini sangat bagus untuk para agen dengan mendatangi acara ini para agen akan timbul motivasi untuk lebih semangat lagi bekerja lebih keras untuk hasil yang maksimal, selain itu setelah pengumuman hasil penjualan para tenaga pemasar biasanya akan ada sharing dari beberapa agen yang berhasil melakukan penjualan tertinggi di minggu sebelum acara ini di selenggarakan. Sharing tersebut berisi bagaimana agen menjual dengan hasil yang sangat maksimal sehingga bisa sesuai dengan apa yang diharapkan oleh agen tersebut. Kemudian terakhir akan di isi dengan pembicara yang sudah terjadwal oleh kantor dengan pengisi motivasi baik dari lokal atau dari pusat.

Penguatan dan peningkatan motivasi kerja para agen merupakan pondasi terpenting, untuk dapat menjaga kualitas kerja di dalam bisnis yang berkelanjutan. Kemampuan memberikan motivasi kerja para agen menjadi energi yang unggul dan berkualitas dan dapat meningkatkan kinerja. Motivasi kerja yang hebat diperlukan untuk menguatkan disiplin, serta menciptakan kebiasaan kerja yang penuh semangat dan sepenuh hati.

Motivasi kerja yang andal menciptakan rutinitas kerja yang terfokuskan untuk pencapaian kinerja terbaik, dan selalu menciptakan energy positif termasuk menjadi kontributor terbaik untuk mencapai budaya kerja yang unggul. Motivasi membuat para agen memiliki semangat kerja di dalam

rutinitas yang penuh tanggung jawab, tindakan, kualitas, kesadaran dan kemauan untuk melakukan pencapaian terbaik.

Dan pelatihan ini memfokuskan para agen untuk meningkatkan semangat dan motivasi kerja dari kesadaran karyawan. Karyawan dimotivasi untuk memiliki kemauan dan kesadaran dalam menumbuhkan jiwa yang profesional di tempat kerja. Meningkatkan kualitas tanggung jawab serta kemampuan untuk mengikuti kedinamisan hubungan kerja. Menumbuhkan jiwa yang penuh semangat, mengoptimalkan energy optimis diri, untuk menghadapi kesulitan atau tantangan, serta keterampilan sosial yang di butuhkan untuk membangun tim kerja yang solid dan bertumbuh hebat.

Produk dan jasa terbaik dibuat dan dijual oleh tim yang termotivasi dengan hebat untuk menghasilkan kualitas terbaik. Tim yang solid pasti dengan mudah mampu menghasilkan kinerja yang hebat. Bekerja sebagai bagian dari tim yang optimal adalah mimpi dari setiap individu dan suatu organisasi. Meningkatkan kinerja kerja tim dengan disiplin, untuk menghasilkan prestasi dan kinerja terbaik. Meningkatkan motivasi karyawan untuk menguatkan hubungan kerja dengan atasan, bawahan dan rekan kerja. Hubungan kerja yang harmonis akan mengurangi stress dalam bekerja. Suasana kerja yang solid didalam profesionalisme dan integritas pribadi yang tinggi, akan menyatukan setiap fungsi dan peran di dalam perusahaan, untuk menghasilkan kinerja terbaik. Pelatihan ini memotivasi para agen untuk cerdas

berbagi tujuan, bekerja sama, menerima satu sama lain, menerima perbedaan, bersatupadu dalam kolaborasi. Dan juga, membangun pondasi kerja tim di atas kejujuran karakter, integritas, keyakinan, cinta dan kesetiaan, serta mampu mengendalikan energy egois di tengah kerja sama tim.

Pelatihan ini memotivasi peserta untuk berada dalam perspektif yang sama, sehingga dapat saling menguatkan efektivitas dan produktifitas kerja masing-masing dan juga selalu meningkatkan pemahaman bersama, untuk benar-benar mencapai kinerja terbaik dengan cara-cara yang berkualitas.

Dan setelah para agen lulus ujian AAJI para agen biasanya langsung mengikuti pelatihan yang di adakan di kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung dan para agen yang termotivasi dengan baik setelah mengikuti pelatihan dan pemberian motivasi kerja biasanya para agen bersikap positif terhadap pekerjaannya, menunjukkan perhatian yang tulus terhadap pekerjaan orang lain dan membantu mereka bekerja lebih baik, selalu menjaga kesinambungan sikap dalam berbagai situasi, suka member motivasi kepada orang lain walaupun kadang tidak berhasil, selalu berfikir positif dari suatu kejadian.

Dan untuk mengetahui apakah seorang agen kehilangan motivasi tidak selalu mudah karena jarang diungkapkan namun hal tersebut dapat diketahui dari perubahan sikap yang terjadi pada dirinya yang dapat diamati. Dan tanda-

tandanya antara lain yaitu tidak bersedia bekerja sama, tidak mau menjadi sukarelawan, selalu datang terlambat, mangkir tanpa alasan, memperpanjang waktu istirahat dan bermain game dalam waktu kerja.

BAB IV

IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA AGEN ASURANSI

PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN BANDAR LAMPUNG

A. Pelatihan

Berdasarkan wawancara bahwa pelatihan yang dilaksanakan di Kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung, bahwa Pelatihan didefinisikan sebagai hubungan yang difasilitasi, pembelajaran yang dilaksanakan pada pekerjaan, dengan sebuah tujuan yang mempromosikan kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan yang diasosiasikan dengan peran-peran dari individu terhadap pekerjaannya pada saat ini ataupun pada masa yang akan datang. Sebagaimana dalam wawancara penulis dengan Associate Agency Director yaitu ibu Dewi Tarmin di Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung dan ini juga sudah dijelaskan pada bab tiga halaman 79 bahwa agen yang sudah dinyatakan lulus ujian AAJI dan sudah mulai mengikuti pelatihan yang diadakan di kantor asuransi prudential syariah pahoman Bandar lampung ini mereka harus lebih semangat dan antusias untuk mengikuti pelatihan karena ini adalah saat di mana mereka harus menimba ilmu secara menyeluruh, dengan begitu mereka nantinya akan mudah mendapatkan ilmu asuransi secara menyeluruh.

Dalam penelitian yang peneliti lakukan tersebut yang melatih penelitian adalah para leader-leader yang ada pada kantor prudential syariah pahoman

Bandar Lampung dan pelatih ini sudah terjadwal setiap minggunya, dan model pelatihan ini seperti seminar. Kriteria yang bisa memberikan pelatihan yaitu: para leader yang sudah mencapai jenjang AAD (Associate Agency Director), menguasai ilmu tentang asuransi secara menyeluruh, perilaku yang baik dan sopan, dll. Dan parapenerima pelatihan atau peserta pelatihan ini yaitu semua agen baru atau agen lama yang benar-bener konsisten dan professional dalam melakukan pelatihan dan yang benar-benar semangat dalam melakukan pelatihan.

Dan materi pelatihan pada asuransi prudential syariah paham Bandar Lampung yaitu: Roleplay, Ilustrasi, Advanced Recrut, Presentasi, Grow 1-How To Star, Produk, GBOP, Simple Seling PSGB, My First Case, Hospitalization Riders, Prudential Financial Advesor. Dan ahir dari pelatihan ini tujuannya adalah untuk membentuk para agen untuk menjadi agen yang professional.

Disamping itu, Pelatihan bukanlah suatu kegiatan yang bernilai pemborosan mengingat hasil dan manfaatnya jauh lebih besar dari pada biaya atau waktu yang harus disediakan. Dan pelatihan yang di adakan di kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung ini tidaklah dipungut biaya atau gratis, hanya para agen supaya bisa meluangkan waktunya untuk mendatangi pelatihan yang ada di kantor dengan baik dan rutin. Mengingat Pelatihan ini adalah sangat penting untuk menambah ilmu dan wawasan terutama para agen baru yang baru lulus ujian AAJI.

Pelatihan menekankan kepada tanggung jawab yang dipikul oleh para manajer untuk melakukan pengembangan terhadap para pekerjanya dengan begitu para atasan harus benar-benar mengetahui apa yang diperlukan oleh para agen khususnya para agen baru dimana mereka benar-benar sangat membutuhkan arahan dari atasan, dan antara atasan dan para agen baru supaya benar-benar terjaga khemistrinya karena dengan begitu akan semakin memepmudahkan ilmu-ilmu yang diberikan semakin diterima dan memformulasikan tahap-tahap tindakan yang sesuai.

Dan pelaksanaan pelatihan di Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung ini sudah berjalan dengan baik, dimana setiap hari sabtu banyak kelas yang di buka untuk para agen baru ataupun agen lama untuk mereka menambah ilmu dan agar menjadi agen yang profesional. Dan dilihat dari peserta yang mengikuti dan mendatangi pelatihan di hari sabtu mereka sangat antusias untuk mengikuti pelatihan mengingat pelatihan ini sangat berguna dan bermanfaat bagi mereka para agen baru ataupun para agen lama, tetapi disisi lain ada beberapa diantara para agen di setiap minggunya berhalangan untuk hadir pada pelatihan yang dilaksanakan di Kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung. Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan ketika di teliti ternyata alasan mereka bermacam-macam diantaranya ada yang beralasan sibuk, tidak ada waktu, dan susah menerima ilmu asuransi, itu bukan dunia saya, saya tidak bisa, saya tidak bisa berbicara, dan lain-lain.

Dan motivasi kerja untuk para agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung yang di berikan kepada leader untuk para agen yaitu leader harus mengetahui terlebih dahulu latar belakang seorang agen tersebut, agen tersebut mau apa dalam asuransi ini, dan latar belakang setiap agen itu berbeda-beda, kalau leader sudah mengetahui latar belakang seorang agen maka akan mudah untuk membangkitkan motivasi para agen tersebut. Dan kalau tidak ada motivasi dalam diri seseorang agen terlebih dahulu akan susah untuk bangkit, maka dari itu motivasi tersebut harus tertanam dalam diri seorang agen. Dan ada beberapa agen yang peneliti lakukan di asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung motivasi agen tersebut untuk menjadi seorang agen yang professional yaitu bukan hanya semata-mata karena income atau penghasilan semata tetapi agen tersebut ingin menolong orang lain ketika terjadi kesusahan pada nasabah dalam hal yang tidak di inginkan.

Pada dasarnya setiap kegiatan tentu harus mempunyai sasaran kegiatan yang jelas, memuat hasil yang ingin di capai dalam melaksanakan kegiatan tersebut, demikian pula dengan program pelatihan. Hasil yang ingin dicapai hendaknya dirumuskan dengan jelas agar langkah-langkah persiapan dan pelaksanaan pelatihan dapat di rumuskan dengan jelas. Berdasarkan wawancara dengan Associate Agency Director Asuransi Prudential Syariah bahwa sasaran pelatihan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan produktifitas kerja

Dalam meningkatkan produktifitas kerja ada beberapa yang harus di laksanakan yaitu:

- a. Rencanakan apa yang akan dikerjakan maksudnya yaitu seorang agen harus membiasakan diri untuk merencanakan pekerjaan yang akan ia lakukan, baik sehari sebelumnya atau beberapa hari sebelum pekerjaan tersebut di laksanakan dan jangan sampai salah dalam bertindak.
- b. perkirakan waktu pengerjaan maksudnya yaitu seteleah para agen merencanakan pekerjaan yang akan dilakukan perkirakan waktu juga untuk mengerjakan setiap pekerjaan. Akan lebih baik lagi jika seorang agen membuat strategi untuk menyelesaikan pekerjaan tersebut lebih cepat dan tepat. Dengan begitu sisa waktu tersebut bisa digunakan untuk rehat sejenak atau mengerjakan pekerjaan lainnya.
- c. Fokus pada tugas terpenting
Sebagai seorang agen asuransi biasanya memiliki setumpuk pekerjaan yang harus diselesaikan pada hari itu juga. Mulailah sekarang seorang agen harus belajar mengelompokkan beberapa pekerjaan yang harus didahulukan berdasarkan tingkat kepentingan dan focus mana yang akan harus diselesaikan terlebih dahulu.
- d. Hilangkan gangguan

Maksudnya yaitu seorang agen harus menghilangkan gangguan-gangguan yang ada disekitarnya yang akan muncul sehingga dapat fokus menyelesaikan pekerjaan. Sebagai contoh yaitu: Matikan atau senyapkan telepon, dan katakan pada teman atau orang disekitar anda bahwa anda sedang fokus bekerja.

- e. Lakukan kaji ulang mingguan yaitu aktivitas ini mudah dilakukan karena para agen tinggal membandingkan dan melihat pekerjaan yang selesai dengan target atau rencana pekerjaan anda, dan jika target pekerjaan seorang agen belum tercapai seorang agen harus mengetahui penyebabnya dan supaya mencari solusinya. Dan untuk selanjutnya supaya menghindari penyebab tersebut agar seorang agen menjadi lebih produktif.

2. Meningkatkan mutu kerja

Yaitu seorang agen harus mengikuti pelatihan kerja, seperti mendatangi pelatihan di hari sabtu yang dilaksanakan di kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung, agar seorang agen memiliki kemampuan kerja yang baik, menyiapkan seorang agen yang mampu bekerja keras dan produktif, dan membantu serta memberikan arahan kepada seorang agen yang belum bekerja secara optimal.

3. Meningkatkan ketepatan dalam perencanaan SDM

Yaitu pahami kualitas dan kuantitas seorang agen terlebih dahulu maksudnya di suatu perusahaan besar umumnya SDM berjumlah

banyak tetapi kualitas dari masing-masing seorang agen tidaklah sama. Ini adalah tugas masing-masing seorang atasan (leader) yaitu untuk mengetahui secara pasti jumlah agen (SDM) yang ada pada tim mereka masing-masing. Dengan begitu para leader bisa benar-benar melihat mana seorang agen yang benar-benar sungguh-sungguh dan hanya main-main saja, ini sangat membantu para leader untuk mempersiapkan tenaga pemasar (Agen) untuk keperluan dimasa yang akan datang. Maka dari itu jika nanti ada promosi jabatan untuk seorang agen leader bisa langsung melihat mana yang kira-kira layak untuk di promosikan.

4. Meningkatkan moral kerja

Moral kerja adalah reaksi mental seseorang terhadap suatu pekerjaan. Agar seorang agen mempunyai reaksi mental yang prima tentu diperlukan sesuatu, baik itu berasal dari diri sendiri maupun yang didukung yang berasal dari lingkungannya. Ada beberapa hal penting yang harus dilakukan oleh pemimpin (leader), agar para agen dapat berkarya secara optimal yaitu:

a. Diperlukan wajar dan jujur

Didalam Perusahaan Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung, tidak ada istilah “anak mas” seorang leader supaya memperhatikan semua para agen yang ada di timnya sama rata, juga dalam pemberian tugas dan tanggung jawab secara adil, jujur, dan wajar. Dengan begitu para agen akan tetap merasa di hargai.

b. Rasa optimis

Seorang leader perlu mengakui bahkan menghargai kemampuan para agen yang ada di dalam timnya, setidaknya memberikan pujian jika memang prestasinya layak dipuji dan atau diberikan reward kepada agen tersebut agar teman-teman yang ada di tim nya merasa lebih termotivasi.

c. Penghargaan

Di dalam Perusahaan Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung banyak para leader yang sangat antusias terhadap pemberian motivasi atau pemberian masukan kepada tim nya apalagi para agen yang masih baru. Salah satu kebutuhan manusia pada umumnya termasuk para agen adalah adanya pengakuan atasannya yaitu leader. Para agen sangat banyak membantu baik sumbangan pikiran, gagasan yang ingin diketahui dan dihargai oleh leadernya. Leader disini harus peka dan mengetahui terhadap kerja keras agen yang ada didalam tim leader tersebut misalnya dengan diberikan reward berupa materi maupun penghargaan lainnya.

d. Sengaja dilibatkan

Maksudnya yaitu jika leader mengadakan meeting tim izinkan semua anggota untuk menyumbangkan segala pikiran dan gagasan dari masing-masing agen atau anggota dalam pengambilan keputusan.

Dengan begitu, Mereka akan mendapatkan pengalaman-pengalaman baru yang sangat berharga bagi kemajuan kerjanya untuk kedepan.

5. Menjaga kesehatan dan keselamatan

Salah satu pemeliharaan Sumber Daya Manusia dalam sebuah perusahaan yaitu mengadakan program K3 yaitu (keselamatan dan kesehatan kerja), dengan begitu dapat menghindari kesalahan dan kerusakan kerja yang dilakukan oleh para agen serta para karyawan yang ada di lingkungan kerja, dan lingkungan kerja akan menjadi lebih aman dan tenteram.

6. Menunjang pertumbuhan pribadi

program pelatihan yang tepat sebenarnya memberi keuntungan kedua belah pihak yaitu perusahaan dan tenaga kerja (agen) itu sendiri. Bagi tenaga kerja (agen), jelas dengan mengikuti program pelatihan akan lebih memaksimalkan dalam bidang kepribadian, intelektual, dan keterampilan. Dan lebih banyak lagi manfaat yang diperoleh oleh seorang agen jika rutin mengikuti pelatihan.

B. MOTIVASI KERJA

Motivasi kerja yaitu hasrat didalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu dalam hal mencapai tujuan baik itu tujuan saat ini dan tujuan dimasa yang akan datang. Oleh sebab itu motivasi kerja yaitu penggerak yang mengarahkan pada tujuan. Motivasi kerja sering dikatakan menjadi kunci utama

kinerja. Kinerja dapat ditingkatkan dengan motivasi kerja yang tinggi, pengetahuan dan keahlian dalam melakukan tugas dan tanggung jawab yang dimiliki seseorang.

Motivasi kerja sangat berpengaruh signifikan dan merupakan variable yang berpengaruh dominan terhadap kinerja agen. Motivasi kerja merupakan hal yang sangat penting dalam meningkatkan suatu efektifitas kerja. Karena seseorang yang mempunyai motivasi kerja yang tinggi akan berusaha dengan sekuat tenaga agar pekerjaannya dapat berhasil dengan sebaik-baiknya. Dan apabila kebutuhan pribadinya terpenuhi maka mereka akan dapat bekerja lebih giat dan semakin bersemangat serta bergairah. Kemudian dalam kaitanya dengan upaya meningkatkan kinerja karyawan maka dibutuhkan adanya sejumlah motivasi kerja yang tinggi. Oleh karena itu motivasi kerja memiliki keterkaitan yang sangat erat terhadap kinerja agen. Pemberian motivasi kerja secara individu kepada para agen akan berjalan lebih cepat sehingga para agen dapat bekerja secara maksimal di kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung. Motivasi kerja terbentuk dari sikap agen dalam menghadapi kondisi kerja. Motivasi kerja merupakan kondisi dimana dapat mendorong para agen agar terarah untuk berusaha mencapai kinerja secara maksimal. Kemudian seorang leader didalam memberikan motivasi kerja yang sesuai harus dapat melihat perilaku yang ditunjukkan oleh para agen dan memilih cara apa yang bisa digunakan agar para agen dapat mengahsilakn kinerja yang sesuai dengan

kehendak perusahaan. Maka dari itu leader harus mengetahui terlebih dahulu latar belakang agen tersebut.

dalam pemberian motivasi kepada para agen baik agen baru ataupun agen yang sudah lama yaitu acara nya bertepatan di hari senin yaitu M3 (Monday, morning, motivation). M3 (Monday, morning, motivation), yaitu acara motivasi dan pengumuman hasil penjualan para tenaga pemasar (agen) setiap minggunya seminggu sekali di sebelumnya. Di kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung ini banyak diadakan kegiatan baik itu kegiatan di dalam kantor dan kegiatan diluar kantor:

1. Program kegiatan di dalam kantor

- a. Perekrutan agen (fast start) yaitu pelatihan calon tenaga pemasar asuransi prudential. Yang diadakan satu bulan sekali pada tiga malam berturut-turut, dilaksanakan pada pukul 18.00-2100. Yang di hadiri oleh seluruh calon tenaga pemasar yang ada di seluruh Indonesia dan di isi oleh pemateri langsung dari Jakarta.
- b. AWS (Agency Workshop), yaitu workshop untuk tenaga pemasar yang baru ataupun yang lama. Dan pemeterinya tentang ilmu-ilmu, produk-produk, diasuransi. Pematerinya atau trainernya langsung didatangkan dari pusat.
- c. M3 (Monday, Morning, Motivation), yaitu acara motivasi dan pengumuman hasil penjualan pra tenaga pemasar setuap minggunya. Seminggu sekali di sebelumnya.

- d. Training, di adakan pada hari sabtu local diadaan oleh KPM (kantor pemasar mandiri), pengisi materi yaitu leader-leader local dan para peserta trining hanya di hadiri oleh agen-agen yang ada di kantor tersebut. Dan diantara materinya yaitu produk, recruitment, dan dilatih rasa percaya diri, cara menjual dll. Dan diadakan seminggu sekali.

2. Program Kegiatan Di Luar Kantor

- a. Grand GBOP (grand bisnish opportunity prudential), acara tersebut diadakan diluar kantor dan yang mengadakan acara tersebut adalah dari pusat yaitu Jakarta dan diikuti oleh semua tenaga yang ada di lampung, tujuannya untuk merekrut tenaga pemasar baru dan pengisi materi di tentukan oleh pusat dan didatangkan dari pusat.
- b. Goal setting awal tahun, yaitu acara pertemuan seluruh tenaga pemasar untuk membuat perencanaan atau target sepanjang tahun diadakan satu tahun sekali dan pengisi materi dari local.
- c. Group shalling, adalah sebuah acara mengundang calon-calon nasabah untuk dibuka wawasannya akan pentingnya asuransi jiwa, peserta atau calon nasabah biasanya diundang oleh masing-masing tenaga pemasar, acara ini ditutup dengan kesanggupan atau kesadaran undangan menjadi nasabah prudential yang selanjutnya di follow up oleh tenaga pemasar kerumah-rumah calon nasabah.
- d. Kick off, yaitu acara promosi awal tahun yaitu promosi tenaga pemasar atau leader kejenjang karier yang lebih tinggi.

- e. Achieer day, yaitu acara penghargaan kepada tenaga pemasar yang terbaik sepanjang tahun.

Jika seorang agen rajin mengikuti dan datang acara di hari senin maka seorang agen secara otomatis akan timbul hasrat didalam diri seseorang yang menyebabkan orang tersebut melakukan suatu tindakan. Seseorang melakukan tindakan untuk sesuatu dalam hal mencapai tujuan. Dan di kantor Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung juga memberikan reawerd, reawerd ini diberikan oleh seorang agen yang memiliki pencapaian atas apa yang telah seorang agen capai. Dan bentuk penghargaan ini adalah berupa uang, umroh, dan jalan-jalan ke luar Negeri diantara Negara yang di kunjungi yaitu Singapura, Beijing, Tokyo, Istanbul, Moscow, Hainan, Berlin, Lucerne, Paris, dan beberapa Negara lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah melalui pembahasan maka berdasarkan uraian mengenai Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung yang telah dikemukakan dari bab-bab sebelumnya yang didukung data lapangan dan teori yang ada maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Asuransi Prudential Syariah termasuk perusahaan yang bergerak dibidang jasa dan perusahaan asuransi terbaik nomor satu di Indonesia dengan berbagai macam penghargaan di tahun 2001 sampai tahun 2012, dan tepatnya di tahun 2013 Asuransi Prudential mendapatkan penghargaan *The Best 20 Insurance Companies* 2013 dengan peringkat nomor satu pada Perusahaan Asuransi jiwa.

Asuransi Prudential Syariah dalam Implementasi Pelatihan dan Motivasi Kerja Agen Asuransi sebagai hubungan yang difasilitasi, pembelajaran yang dilaksanakan pada pekerjaan, dengan sebuah tujuan yang mempromosikan kemampuan yang dimiliki oleh seorang individu untuk melakukan suatu pekerjaan yang diasosiasikan dengan peran-peran dari individu terhadap pekerjaannya pada saat ini ataupun pada masa yang akan datang dan Motivasi kerja sangat berpengaruh signifikan terhadap kinerja agen, yang berarti bahwa agen yang termotivasi untuk bekerja akan dapat meningkatkan kinerjanya.

Dan motivasi kerja untuk para agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung yang di berikan kepada leader untuk para agen yaitu leader harus mengetahui terlebih dahulu latar belakang seorang agen tersebut, agen tersebut mau apa dalam asuransi ini, dan latar belakang setiap agen itu berbeda-beda, kalau leader sudah mengetahui latar belakang seorang agen maka akan mudah untuk membangkitkan motivasi para agen tersebut. Dan kalau tidak ada motivasi dalam diri seseorang agen terlebih dahulu akan susah untuk bangkit, maka dari itu motivasi tersebut harus tertanam dalam diri seorang agen. Dan ada beberapa agen yang peneliti lakukan di Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung motivasi agen tersebut untuk menjadi seorang agen yang professional yaitu bukan hanya semata-mata karena income atau penghasilan semata tetapi agen tersebut ingin menolong orang lain ketika terjadi kesusahan pada nasabah dalam hal yang tidak di inginkan.

B. Saran

Sehubungan dengan hasil penelitian dan observasi penulis, pada kesempatan ini penulis memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Manajemen Asuransi Prudential Syariah Pahoiman Bandar Lampung sebaiknya memberikan punishment kepada para agen yang tidak mau mendatangi pelatihan di hari sabtu agar mereka mau datang dan dengan adanya punishment seorang agen akan lebih giat dan berusaha semaksimal mungkin dalam pekerjaannya.

2. Pimpinan atau leader supaya melakukan dialog persuasive dengan para agen yang tidak mau mendatangi pelatihan sehingga agen akan merasa selalu diperhatikan oleh leadernya.
3. Acara dihari senin yaitu M3 (Monday, Morning, Motivation) perlu dipertahankan dan ditingkatkan, karena acara tersebut dapat meningkatkan motivasi kerja para agen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunta Suharsini. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta. 1998
- Bagus Pramana Aditya. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Jakarta: Alfa Media Press. 2015)
- Fathoni Abdurrohmat. *Metode Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: Rineka Cipta. 2011
- Departemen Pendidikan Nasional. *KBBI*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama. 2005
- Departemen Agama RI. *Al-Qur'an Tajwid dan Terjemahan* (Jakarta: CV PustakaJaya Ilmu, 2014)
- Hani Handoko. *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta. 1994
- IAIN Raden Intan Lampung, *Pedoman Penulisan Skripsi (IAIN Raden Intan Lampung)*. 2004
- Moh. Nazir. *Metode Penelitian*. Bogor Selatan: Ghalia Indonesia. 2015
- Narbuko Kholid Dan Abu Ahmadi, *Methodologi Penelitian*, Bumi Aksara. Jakarta: 1997
- Pru Fast Star. PT Prudential Life Assurance*. Jakarta 2015
- Rivai Veithzal dan Ella Jauvani Sagala. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. Jakarta. Rajawali Pers. 2009. Edisi kedua
- Rawley Chris. Keith Jackson. *Manajemen sumber Daya Manusia (The Key Concepts)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012
- Sutrisno Edi. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Kencana Prenada Media. 2009
- Thoha Miftah. *Perilaku Organisasi (Konsep Dasar Dan Aplikasinya)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2012
- Umam Khaerul. *Perilaku organisasi*. Jakarta: Pustaka setia.
- Winardi. *Motivasi Dan Pemasalahan Dalam Manajemen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2011
- Wibowo. *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada. 2013
- Ruslan Rosady. *Metode Penelitian Public Relations Dan Komunikasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2010
- Usmani Husain. *Methodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara. 2009
- Teguh Muhammad. *Metode Penelitian*. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2005

Yusuf Burhanudin. *Manajemen Sumber Daya Manusia Dilembaga Keuangan Syariah*. Jakarta: Raja Grafindo. 2015.

Sumber dari Internet:

<http://www.apaarti.com>pelaksanaan>.16.01.2018

<http://asuransime.com>,21.02.2018

Skripsi:

Hani Damayanti. *Pengembangan Human Capital Dalam Meningkatkan Kinerja Tenaga Pemasar Produk Asuransi Jiwa (Studi Pada Asuransi Prudential Indonesia)*. (Lampung: Skripsi Universitas Lampung Tahun 2016)

Ahmad Rifa'i Arief. *Strategi Perusahaan Dalam Meningkatkan Kinerja Dan Loyalitas Pelanggan pada AJB Bumiputera 1912 divisi Syariah* (Jakarta, Skripsi UIN Syarif Hidayatulloh, 2014)

Wiwin Purwati, *Implementasi Nilai-Nilai Islam dalam Proses Recruitment dan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan di BMT Muamalat Limpung*. Semarang: Universitas Islam Negeri Wali Songo

L

A

M

P

I

R

A

N

A. Foto Wawancara Bersama Associate Agency Director Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung Ibu Dewi Tarmin





B. Foto acara di hari Senin M3 (Monday, Morning, Motivation)





C. Foto Pelatihan di hari Sabtu







D. Foto Ibu Dewi Tarmin Saat Promosi Jabatan Menjadi Associate Agency Director Di Jakarta



E. Para Agen Promosi Jabatan Di Jakarta



PEDOMAN PENGUMPULAN DATA

PEDOMAN WAWANCARA

A. Wawancara kepada Agency Director 1 Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung

1. Bagaimana Sejarah berdirinya Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
2. Apa visi dan misi Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
3. Apa arti logo pada Perusahaan Prudential?
4. Bagaimana Budaya Organisasi pada Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
5. Apa saja produk-produk yang ada di Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?

B. Wawancara kepada Associate Agency Director Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?

1. Apakah yang di maksud dengan pelatihan di Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
2. Apa manfaat mengikuti pelatihan?
3. Siapa saja yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelatihan tersebut?
4. Apa saja tahapan-tahapan pelatihan?
5. Apakah ada kendala dalam pelaksanaan pelatihan?
6. Jelaskan indikator keberhasilan pelaksanaan pelatihan?
7. Kapan dilaksanakannya pelatihan di Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
8. Bagaimana pelaksanaan pelatihan di Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?

9. Apa alasan diadakan pelatihan di Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
10. Berapa jumlah peserta yang mengikuti pelatihan?
11. Apakah ada sanksi jika agen tidak mengikuti pelatihan?
12. Seberapa penting para agen untuk mengikuti pelatihan?
13. Bagaimana jika para agen tidak mau mengikuti pelatihan?
14. Untuk di adakannya pelatihan setiap hari sabtu perlu mempersiapkan dari jauh-jauh hari, bagaimana para leader agar pelatihan setiap minggunya berjalan dengan lancar dan tanpa ada hambatan?
15. Siapa saja yang memberi materi pelatihan disetiap minggunya?
16. Apakah peserta pelatihan ini hanya untuk para agen baru saja?
17. Bagaimana cara menumbuhkan semangat dan minat para agen untuk mengikuti pelatihan?
18. Apa tujuan diadakannya pelatihan?
19. Materi apa saja yang dipelajari ketika pelatihan berlangsung?
20. Bagaimana cara memotivasi para agen yang tidak mau untuk mengikuti pelatihan agar semangat dan giat dalam mengikutinya?
21. Motivasi kerja seperti apa yang paling tepat?
22. Bagaimana cara agar seseorang memiliki motivasi kerja yang baik?
23. Bagaimana cara untuk meningkatkan motivasi kerja dan agar para agen menyukai pekerjaannya?
24. Apa penyebab kurangnya motivasi kerja?
25. Apa yang harus dilakukan apabila agen kekurangan motivasi untuk bekerja?
26. Mengapa pemberian motivasi kerja di anggap sangatlah penting?
27. Bagaimana tanda-tanda agen yang termotivasi dengan baik setelah mengikuti training dan pemberian motivasi kerja?
28. Bagaimana tanda-tanda agen yang tidak termotivasi dengan baik setelah mengikuti training dan pemberian motivasi kerja?
29. Bagaimana cara mengatasi penurunan motivasi kerja para agen?

30. Apa saja identifikasi aspek-aspek kepuasan kerja?
31. Sebutkan beberapa teori motivasi?
32. Apakah pemberian motivasi dianggap sebagai salah satu cara pengembangan SDM dalam suatu organisasi?
33. Bagaimana penerapan motivasi kerja dalam organisasi?
34. Bagaimana hubungan antara motivasi kerja dengan kinerja individu dalam organisasi?

PEDOMAN OBSERVASI

1. Observasi terhadap sarana prasarana penunjang Asuransi Prudential Syariah dalam melaksanakan aktivitas Implementasi Pelatihan Dan Motivasi Kerja Agen Asuransi Prudential Syariah Pahoman Bandar Lampung

PEDOMAN DOKUMENTASI

1. Sejarah berdirinya Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
2. Dokumen-dokumen, visi misi, produk, budaya organisasi Asuransi Prudential Syariah Pahoman, Bandar Lampung?
3. Data-data yang berkaitan dengan subyek/obyek yang akan diteliti.



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
RADEN INTAN LAMPUNG
FAKULTAS DAKWAH DAN ILMU KOMUNIKASI

Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung, Kode Pos 35131 Telp (0721) 78088

KARTU KONSULTASI

Nama : Eka Denti Nurjanah

Npm : 1441030088

Tahun Akademik : 2017/2018

Pembimbing I : Dr. Hasan Mukmin, MA

Pembimbing II : Mubasit, S.Ag, MM

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI PELATIHAN DAN MOTIVASI KERJA AGEN
ASURANSI PRUDENTIAL SYARIAH PAHOMAN BANDAR LAMPUNG

NO.	Tgl. Konsultasi	Hal Konnsultasi	Paraf Pembimbing	
			I	II
1	23 Agustus 2017	Pengajuan Judul Proposal		
2	26 Oktober 2017	Konsultasi Bab I-II		
3	3 Maret 2018	Acc Seminar Proposal		
4	17 April 2018	Perbaikan Bab 3-5		
5	20 Juni 2018	Konsultasi Bab 3-5		
6	15 Agustus 2018	Perbaikan Bab 3-5		
7	24 September 2018	Acc Munaqosyah		

Bandar Lampung, 25 September 2018

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Dakwah

Hj. Suslina Sanjaya, S.Ag, M.Ag

NIP. 19706161997031002